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

Таблица 2

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

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

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

**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** | № фото1  (не менее 3 фото с разных ракурсов) | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью  *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей", СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))* | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), имеющей площадь из расчета на одного человека: при единовременной численности посетителей до 10 человек - 2 м2. | | **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) | | | | |  |  |
|  | 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) | | | | |  |  |
|  | 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) | | | | |  |  |
|  | 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) | | | | |  |  |
|  | санитарное состояние помещений организации *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"* | 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 | | - |  |  |
| **ИТОГО** (параметр оценки считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки) | | | | |  |  |
|  | 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) | | | | |  |  |
|  | 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** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | 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 1,5x1,5 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  м | **58** |  |  |
| Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6x1,6 м | **59** |  |  |
| **ИТОГО** (параметр оценки считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки) | | | |  |  |
|  | 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 6,0x3,6 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, передвигающихся в кресле-коляске | **62** |  |  |
| 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) | | | |  |  |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах  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 пола | **74** |  |  |
| 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) | | | |  |  |
|  | наличие сменных кресел-колясок | наличие сменных кресел-колясок | **76** |  |  |
| **ИТОГО** (параметр считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки) | | | |  |  |
|  | 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** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | 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 до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения | | **96** |  |  |
| 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) | | | | |  |  |
|  | 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) | | | | |  |  |
|  | 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) | | | | |  |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению  *(в соответствии с ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»).* | 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 пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю)* | | **112**  **(скриншот)** |  |  |
| 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) | | | |  |  |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории  *(оценивается с помощью метода «контрольной закупки/потребительского эксперимента)* | 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 | | **-** |  |  |
| оказана качественная помощь при составлении письменных обращений (документов) | | **-** |  |  |
| оказана качественная помощь при оплате услуг | | **-** |  |  |
| **ИТОГО** (параметр считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки) | | | | |  |  |
|  | 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) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. **Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**
9. полустационарная форма социального обслуживания
10. стационарная форма социального обслуживания
11. 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 | 18.  О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль | 19.  Информация о проведении независимой оценки качества |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 6

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

**размещенной на информационных стендах в помещениях**

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

Таблица 7

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

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

Таблица 8

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

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

Таблица 9

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

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

Таблица 10

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

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

Таблица 11

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

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

Таблица 12

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

**в абс. значении**

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

Таблица 13

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

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

Таблица 14

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

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

Таблица 15

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

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

Таблица 16

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

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

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

Таблица 17

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

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

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

Таблица 18

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

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

Таблица 19

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

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

Таблица 20

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

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

Таблица 21

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

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

Таблица 22

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

| № п/п | 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 опро-шенных получа-телей услуг | П 5.1.1. | Значение П 5.1 | Значение П 5.1 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 5.2.1 | Значение П 5.2 | Значение П 5.2 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 5.3.1 | Значение П 5.3 | Значение П 5.3 с учетом значимости |
|  |  | **100** | **30** |  |  | **100** | **20** |  |  | **100** | **50** | **100** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 26

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

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

Таблица 27

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

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

СПРАВОЧНО:

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

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

**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]](#footnote-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) |
| 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-мальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 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 баллов  Для расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
| Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |   **Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;  **Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  **Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);  **Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;  **Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;  **Зстенд –** количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;  **Зсайт** – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте 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 правовая база/Примерный расчет» по адресу* [*https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami*](https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* | | | На стенде | На сайте | | Сфера социального обслуживания | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»  постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239  приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)  *(приложение 4 к расчету показателя 1.1)* | 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.

**Расчет показателя 1.1:**

**(3+7) : (2х10) х100 = (10 : 20)х100 = 0,5х100=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** |
| 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) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  1) абонентского номера телефона;  2) адрес электронной почты;  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией 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 баллов  Для расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.  При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.  **Пример расчета значения показателя 1.2.**  Вариант 1  На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 1 (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);  **Расчет по варианту 3 100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) | | | | | | |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации 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 **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета 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 соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   где:  **Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  **Усайт** - 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 на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;  **Расчет по варианту 1 (200+330) : (2 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 на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;  **Расчет по варианту 2 (170+ 320) : (450+560) х 100 = (490 : 1010) х 100 = 0,4851 х 100= 48,51 = 48 баллов** | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)**  Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)  **(0,3 х 50) + (0,3 х 60) + (0,4 х 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)  **(Пкомф.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 «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);  8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**  где:  **Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  **Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.  При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов  **Пример расчета значения показателя 2.1.**  Вариант 1.  В организации в наличии **три** условия комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  Расчет по варианту 1  **Пкомф.усл = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2.  В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации 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  **Пкомф.усл = 20 баллов х 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  **Пкомф.усл = 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** */ для учреждений культуры не применяется* |  | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере социального обслуживания**  Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Псоожид = Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** | **(2.2со)** | | **Чобщ** |   где  **Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг  **Пример расчета значения показателя 2.2.**  **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  **Псоожид = 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) **(Пкомфуд)** | 0,5 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где  **Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  **Чобщ** - 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.  **Пкомфуд = 400: 450 х 100 = 0,8888 х 100 = 88,88 = 89 баллов** | | | | | | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**  **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | |  | *В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:*  **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пкомфуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2**  **2. В сфере социального обслуживания:**  **К2 = (0,3 х 60) + (0,4 х 94) + (0,3 х 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 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 оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 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)  **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие  **(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**  где:  **Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов.  При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов  **Пример для расчета значения показателя 3.1.**  Вариант 1  В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):  1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;  4) наличие сменных кресел-колясок.  **Соргдост  –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет значения показателя по варианту 1:**    **Поргдост = 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**  **Поргдост = 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 работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в  дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 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 работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.2)  Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие  **(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов  **Пример для расчета значения показателя 3.2.**  Вариант 1  В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  **Соргдост  –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1**  **Пуслугдост = 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**  **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **)×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.  **Пример для расчета значения показателя 3.3.**  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.  Расчет показателя 3.3.  **Пдостуд = 125: 175 х 100 = 0,714 х 100 = 71,4 = 71 балл.** | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3:**  **Поргдост** - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;  **Пуслугдост** - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;  **Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.  Расчет значения критерия 3:  **(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) **(Пперв.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 **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **)×100,** | **(4.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 4.1.**  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  Расчет показателя 4.1.  **Пперв.конт уд = (130 : 150) 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). **(Показ.услугуд)** | 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 **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **)×100,** | **(4.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 4.2.**  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  Расчет показателя 4.2.  **Показ.услугуд = (145 : 150) х 100 = 0,967 х100 = 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). **(Пвежл.дистуд)** | 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 **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **)×100,** | **(4.3)** | | **Чобщ** |   где  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 4.3.**  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.  Расчет показателя 4.3.  **Показ.услугуд = (70 : 95) х 100 = 0,737 х100 = 73,7 = 74 баллов.** | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | 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:*  **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**  **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**  **Пперв.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;  **Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;  **Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.  Расчет значения критерия 4  **К4 = (0,4 х 87) + (0,4 х 97) + (0,2 х 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 параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное 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). **(Преком)** | 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) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(5.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 5.1.**  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.1.  **Преком = (125 : 250) х 100 = 0,5 х 100 = 50 баллов.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[2]](#footnote-2) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации 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 **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(5.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 5.2.**  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:  1) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.2.  **Преком = (230 : 250) х 100 = 0,92 х 100 = 92 балла.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 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 **(Ууд),** по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(5.3)** | | **Чобщ** |   где  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 5.3.**  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.3.  **Преком = (200 : 250) х 100 = 0,8 х 100 = 80 баллов.** | | | | | | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:*  **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:**  **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**  **Преком –**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;  **Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;  **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = 0,3 х 50 + 0,2 х 92 + 0,5 х 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 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 – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2985 | 600 | 480 | 120 | 20,1 |
| 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 – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | 8653 | 600 | 480 | 120 | 6,9 |
| 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»;  ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». | Приложение 1. Рабочая карта № 1 |
| 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 услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  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 |
| 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 Общественного совета при Депсоцразвития Югры от 03.11.2016 № 10 и соответствует действующему законодательству. | Приложение 1. Рабочая карта № 3 |
| 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 критерия)* | 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, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  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. | 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 социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  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 |
| 5.3. 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]](#footnote-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» (Пинф) определяется по формуле:

base_1_308927_32768

где

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

Инорм - 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» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

где:

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

Сдист - 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» (Поткруд), определяется по формуле:

base_1_308927_32769

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - 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» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» (Пожид) определяется:

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

base_1_308927_32770

где

Сожид - 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 base_1_308927_32771 срока - 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

Пожид = Сожид

или

base_1_308927_32772

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32773

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - 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» (Поргдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32774

где:

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост - 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» (Пуслугдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32775

где:

Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32776

где

Удост - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - 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» (Пперв.контуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32777

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - 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» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32778

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - 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» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32779

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - 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)» (Преком) определяется по формуле:

base_1_308927_32780

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32781

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

base_1_308927_32782

где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - 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.

1. Здесь и далее: Адреса филиалов и структурных подразделений см. в приложении №1 к Техническому заданию к Контракту [↑](#footnote-ref-1)
2. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

   об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-2)
3. Подробная методика расчета с примерами представлена в Приложении 4 Таблица 1. [↑](#footnote-ref-3)