Приложение 1

к Техническому заданию

## **Перечень поставщиков социальных услуг для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2023 году**

Всего 102 поставщика социальных услуг, из них: государственные – 42, негосударственные – 60

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Государственные поставщики социальных услуг** | **Адрес** |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Белоярский, 4 микрорайон, д. 16, тел: 8 (34670) 254-17 |
| г. Белоярский, ул. Центральная, д. 15 «А», тел: 8 (34670) 213-03 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | пгт. Березово, ул. Таежная, д. 1, тел: 8 (34674) 2-35-92 |
| пгт. Березово, ул. Таежная, д. 3, тел: 8 (34674)2-36-07 |
| Березовский район, с. Саранпауль, ул. Советская, д. 19/2  тел: 8 (34674)4-54-26 |
| Березовский район, пгт. Игрим, ул.Строителей, д. 8,  тел: 8 (34674)2-70-10 |
| Березовский район, пгт. Игрим, ул. Молодежная, д. 41  тел: 8 (34674)6-11-12 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А», тел: 8 (34667) 2-30-57 (доп. 215, 231) |
| г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 12, кв. 36, тел.: 8 (34667) 2-92-91 (доп. 205) |
| г. Когалым, ул. Мира, д. 22, тел.: 8 (34667) 2-14-15 (доп. 238) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | пгт. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2, тел: 8 (34677) 32-9-79, 35-1-68 |
| пгт. Кондинское, ул. Энгельса, д. 3, тел: 8 (34677)21-309 |
| п. Мулымья, ул. Лесная, д. 2, тел: 8 (34677)55-434 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Лангепас, ул. Солнечная, д. 21 «А», тел: 8 (34669)56020 (доб.301) |
| г. Покачи, ул. Комсомольская, д. 7, кв. 23, тел: 8 (34669)798-05 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр» | г. Лангепас, ул. Ленина, д. 48, тел: 8 (34669)28009 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Мегион, проспект Победы, д. 9/3, тел: 8 (34643)200-72 |
| пгт. Высокий, ул. Строителей, д. 23, 8 (34643) 559-89 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Нефтеюганск, 6 микрорайон, строение 63, тел: 8 (3463) 220-849 |
| г. Нефтеюганск, 11 микрорайон, д. 123, тел: 8 (3463) 27-65-85 |
| г. Нефтеюганск, 8А микрорайон, д. 14, тел: 8 (3463) 22-28-86 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | г.п. Пойковский, 3 микрорайон д. 47, тел: 8 (3463) 215863 |
| Нефтеюганский район, п. Каркатеевы, ул. Береговая, д. 30  тел: 8 (3463) 31-63-39 |
| п. Юганская Обь, ул. Криворожская, д.19, тел. 8 (3463) 29-17-72 |
| Нефтеюганский район, п. Салым, ул. Дорожников, д. 130 «А»,  тел: 8 (3463) 29-10-10 |
| Нефтеюганский район, п. Куть-Ях, д. 8а, тел. 8 (3463) 29-21-73 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр» | г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25, тел: 8 (3463)242636 |
| гп. Пойковский, ул. 6-я, д. 4, тел: 8 (3463) 259482 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Излучинский дом-интернат» | Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. В. Белого, д. 7  тел: 8 (3466) 28-16-41 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 «Б», тел: 8 (3466) 46-14-20 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Нижневартовск, ул. Омская, д. 64 «А», тел: 8 (3466) 45-14-40 |
| г. Нижневартовск, ул. Заводская, д. 7, тел: 8 (3466) 45-36-36 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | пгт. Излучинск, ул. Набережная, д. 15, тел: 8(3466) 28 24 01, 28-21-71, 28-69-70 |
| пгт. Новоаганск, ул. Мелик-Карамова, д. 8, тел: 8 (34668) 61 522 (доб.206), 61 156 (доб.210) |
| пгт. Новоаганск, ул. Геологов, д. 24 «А», тел: 8 (34668) 61-560 (доб. 112) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | г. Нижневартовск, ул. Северная, д. 82, тел: 8(3466) 31-19-71 |
| г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д. 24 «А»  тел: 8 (3466) 31-21-83 |
|  | 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  тел: 8 (3466) 311-299 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Нягань, ул. Лесников, д. 1, тел: 8 (34672) 2-55-57 (доб. 002) |
| г. Нягань, ул. Интернациональная д. 9 «А», тел: 8 (34672) 2-65-70 (доб. 22) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр» | г. Нягань, ул. Речная, д. 191, тел: 8 (34672) 331-10 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | п. Сергино, ул. Центральная, д.16 (корпус 1), тел: 8 (34678) 3-40-43 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Пыть-Ях, мкр. 2а «Лесников», ул. Советская, д. 5, тел.: 8 (3463) 42-90-39 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр» | г. Пыть-Ях, микрорайон 10 «Мамонтово», ул. Студенческая, д. 3  тел: 8 (3463) 42-91-34 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Радужный мкр.3, д. 21, тел: 8 (34668)3-86-22 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр» | г. Радужный, микрорайон 7, д. 1 «Б», тел: 8 (34668) 377-22 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | г. Советский, ул. Юбилейная, д. 54, тел: 8 (34675) 338-05 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Советский, ул. Гастелло, д. 10, тел: 8 (34675) 3-88-42 |
| г.п. Зеленоборск, ул. Политехническая, д.16, тел: 8 (34675) 3-45-20 |
| пгт. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А», тел: 8 (34675) 4-62-45 |
| г.п. Агириш, ул. Спортивная, д. 15 «А», тел: 8 (34675) 3-84-77 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | пгт Пионерский, ул. Заводская, д. 2, тел: 8 (34675) 7-89-59 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский реабилитационный центр» | г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 «А», тел: 8 (34675)789-50 |
| Советский район, пгт. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А»  тел: 8 (34675)4-66-97 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр» | г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д. 4, тел: 8 (3462) 74-78-44 |
|  | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» | г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4, тел: 8 (3462) 51-71-81 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1, тел: 8 (3462) 52-25-03 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Филиал в пгт. Белый Яр, Сургутский район, пгт. Белый Яр, ул. Лесная, д. 20/1,  тел: 8 (3462) 74-55-01 |
| Филиал в г. Лянтор, Сургутский район, ул. Эстонских дорожников, д. 40  тел: 8 (34638) 26-580 |
| Сургутский район, г.п. Барсово, ул. Сосновый бор д. 34  тел: 8 (3462) 74-08-99 |
| Сургутский район г. Лянтор, ул. Салавата Юлаева, д. 3  тел: 8 (34638) 26-580 |
| Филиал в г.п. Федоровский, Сургутский район, г.п. Федоровский,  ул. Ленина д. 24, тел: 8 (3462) 73-12-02 |
|  | 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, строение 1, тел: 8 (3462)550-973, 8 (3462)41-96-50, 41-96-59 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34, тел: 8 (3462) 740-555 |
| г. Лянтор, мкр. 1, д. 35/1, тел: 8(34638)20-780, 5 мкр., д. 3  тел: 8(34638)29-453 (сектор дневного пребывания несовершеннолетних) |
| г.п. Федоровский, улица Федорова, дом 3Б,  тел: 8(3462) 732-279 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский реабилитационный центр» | г. Сургут, ул. Бажова, д. 42, тел: 8 (3462) 34-03-27 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | г. Сургут, ул. Еловая, д. 8, тел: 8 (3462) 518-800 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 9, тел: 8 (3462) 34-10-30 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Урай, мкр. 2, д. 24, тел: 8(34676) 20-200 (доб. 301) |
| г. Урай, ул. Узбекистанская, д. 8, тел: 8 (34676) 20-200 (доб. 360, 364) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45, корпус А, тел: 8 (3467) 38-86-80 |
| Ханты-Мансийский район, д. Шапша, ул. Светлая, д. 1 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» | г. Ханты-Мансийск, ул. Красногвардейская, д. 7 «А»  тел: 8 (3467) 33-61-62 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр содействия семейному воспитанию» | г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова, д. 23, тел: 8 (3467)32-07-91, 32-07-92 (доб. 232) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям» | г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65, тел: 8 (3467) 930-771 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | г. Югорск, ул. Толстого, д. 8, тел: 8(34675) 7-04-14 |
| г. Югорск, ул. Калинина, д. 25, тел: 8 (34675)7-57-56, 2-38-92, 7-49-70 |
| г. Югорск, ул. Чкалова, д. 7/1, тел: 8 (34675)5-25-12, 2-63-28 |
| г. Югорск, ул. 40 лет Победы, д. 3 «А», тел: 8 (34675) 7-23-76, 2-39-75 |
| **Негосударственные поставщики социальных услуг** | | |
|  | Индивидуальный предприниматель Канева Екатерина Владимировна, Белоярский район | г. Белоярский 628162 ул. Центральная № 30 |
|  | Индивидуальный предприниматель Спирина Екатерина Александровна, Белоярский район | г. Белоярский 628162 мкр. 1 № 5А |
|  | Индивидуальный предприниматель Тищенко Мария Владимировна, Белоярский район | Белоярский район, п. Лыхма, микрорайон 7 д. 20, пом. 69 |
|  | Индивидуальный предприниматель Долганова Елена Витальевна, Кондинский район | Кондинский район, пгт. Мортка 628206 ул. Терешковой № 2, пом. 2 |
|  | Индивидуальный предприниматель Крылова Татьяна Михайловна, Кондинский район | Кондинский район, пгт. Междуреченский 628200 ул. Глинки № 15-1 |
|  | Индивидуальный предприниматель Спиридонова Валентина Ивановна, Кондинский район | Кондинский район, пгт. Междуреченский 628200 ул. Речников № 54 |
|  | Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович, Кондинский район | Кондинский район, пгт. Мортка 628206 ул. Г.М.Борисова № 22, пом. 2 |
|  | Местная общественная организация многодетных семей Кондинского района «София», Кондинский район | Кондинский район, пгт. Междуреченский 628200 ул. Комбинатская № 2 |
|  | Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи "Шаг вперед"(АНО ЦСП "Шаг вперед")\* | г. Сургут 628415 ул.Югорский тракт д.1 пом.204 |
|  | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации «Анастасия», г. Лангепас | г. Лангепас 628672 ул. Ленина д. 88, пом. 46 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр правовой и психологической помощи «Ориентир», г. Лангепас | г. Лангепас 628672 ул. Мира д.18 пом.44 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр семейного устройства «Счастье в детях», г. Покачи | г. Покачи 628661 ул.Виноградная д.2 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Харизма», г. Мегион | город Мегион, пгт.Высокий 628690 ул.Нефтяников дом 10, пом.7 |
|  | Индивидуальный предприниматель Шуткина Анна Викторовна, г. Мегион | г.Мегион, пгт. Высокий ул. Комсомольская № 3, пом. 1 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Клиника современной медицины», г.  Мегион | г. Мегион 628680 ул. А.М.Кузьмина № 43 оф.22 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр сенсорного и творческого развития «Сенсориум», г. Нефтеюганск | г. Нефтеюганск 628311 14-й мкр. д.53 пом.81 |
|  | Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич, г. Нефтеюганск | г. Нефтеюганск 628303 мкр.. 9-й № 21, пом. 7 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский лекарь», г. Нефтеюганск | г. Нефтеюганск 628301 мкр. 5-й № 10а, пом. 27 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации «Феникс», г. Нижневартовск | г. Нижневартовск 628624 ул. Нововартовская д.6, пом. 4 |
|  | Индивидуальный предприниматель Бурлак Лилия Романовна, г. Нижневартовск | г. Нижневартовск 628600 ул. Мира № 54 |
|  | Индивидуальный предприниматель Моисеенко Анна Евгеньевна, г. Нижневартовск | г. Нижневартовск 628611 ул. Песчаная № 80 |
|  | Местная Нижневартовская городская общественная организация ветеранов боевых действий «Красная звезда», г. Нижневартовск | г. Нижневартовск 628606 ул. Пионерская № 11 а |
|  | Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа –Югры «Центр поддержки семьи», г. Нижневартовск | г. Нижневартовск 628617 ул. Интернациональная № 20 б |
|  | Региональный благотворительный фонд помощи детям «Лучик Света», г. Нижневартовск | г. Нижневартовск 628609 ул. Маршала Жукова д.12 а кв.26 |
|  | Общественная организация «Центр семейной культуры» Нижневартовского района | Нижневартовский район, пгт. Излучинск 628634 ул. Энергетиков № 6 |
|  | Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Родник», г. Нягань | г..Нягань 628187 ул. Пионерская д 137, пом. 18 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр физического здоровья и эстетической красоты «Преображение», г. Нягань | г. Нягань 628186 ул.Строительная д.11 кв.1 |
|  | Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение», г. Нягань | г. Нягань, 628181, пр-кт. Нефтяников, д. 10, пом. 3 |
|  | Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания «Доброта», Октябрьский район | Октябрьский район, пгт. Октябрьское 628100 ул. Светлая № 11, пом. 1 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи семье и детям «Лучик», Октябрьский район | Октябрьский район, пгт. Приобье 628126 микрорайон Газовиков д.22а, кв.3 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Призвание», г. Пыть-Ях | г.Пыть-Ях 628383 мкр.3-й Кедровый, ул.Святослава Федорова д. 21, пом. 88 |
|  | Индивидуальный предприниматель Шпачук Анна Анатольевна, г. Пыть-Ях | г. Пыть-Ях 628384 мкр. 3 Кедровый, ул.Магистральная № 50, пом. 86 |
|  | Частное образовательное учреждение Варьеганский учебный центр «Нефтяник» Дополнительного профессионального образования, г. Радужный | г. Радужный 628464 мкр. 2 д. 7 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Надежда», Советский район | г. Советский 628240 ул. Гастелло д.28 пом.№ 5 |
|  | Индивидуальный предприниматель Байкарова Татьяна Дмитриевна, Советский район | г. Советский 628240 мкр. Нефтяник № 11, пом. 3 |
|  | Индивидуальный предприниматель Голош Лина Александровна, Советский район | г. Советский 628242 ул. Кирова № 8 |
|  | Индивидуальный предприниматель Литвинцева Ирина Анатольевна, Советский район | г. Советский 628240 ул. Гагарина № 2, стр. 3, пом. 4 |
|  | Индивидуальный предприниматель Охохонин Владимир Александрович, Советский район | Советский район, пгт. Пионерский 628250 ул. Заводская № 11 |
|  | Индивидуальный предприниматель Рупасов Вячеслав Викторович, Советский район | г. Советский, пгт.Коммунистический 628241 ул. Свободы № 7, пом. 4 |
|  | Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье», г. Сургут | г. Сургут 628416 ул. Дзержинского № 6/2, пом. 19 |
|  | Автономная некоммерческая организация дополнительного образования «Реабилитационно-коррекционный и развивающий центр «Кеша», г. Сургут | г. Сургут 628408 ул.Энергетиков д.55 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр поддержки семей «Круг надежд», г. Сургут | г. Сургут 628404 проспект Мира № 34/3, пом. 209 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр развития речи и поведения «АВА+», г. Сургут | г. Сургут 628418 ул. Лермонтова № 4/2 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Надежда-Югра», г. Сургут | г. Сургут 628416 ул. Григория Кукуевицкого д.14/1 кв.69 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации граждан «Новые возможности», г. Сургут | г. Сургут 628401 ул. Югорская д.5 кв.135 |
|  | Региональная общественная организация инвалидов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Свет», г. Сургут | г. Сургут 628426 ул. Маяковского № 57 корп.3 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит», Сургутский район | Сургутский район, д. Русскинская 628446 ул. Геологов д 7а, пом. 4 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной поддержки «РУБУС», Сургутский район | Сургутский район, пгт. Белый Яр 628433 ул. Горького № 1 "а", пом. 44 |
|  | Региональная общественная организация помощи инвалидам «Седьмой лепесток» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Сургутский район | Сургутский район г. Лянтор 628449 мкр. 4-й № 29, пом. 67 |
|  | Автономная некоммерческая организация развития спорта, социального обслуживания и дополнительного образования «Крылья», г. Урай | г. Урай 628284 3-й микрорайон дом 52, квартира 6 |
|  | Автономная некоммерческая организация социальной помощи и дополнительного образования «Перекресток», г. Урай | г. Урай 628285 мкр. Западный № 11, пом. 175 |
|  | Автономная некоммерческая организация Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА», г. Урай | г. Урай 628285 2-й мкр. д.83 пом.16 |
|  | Автономная некоммерческая организация Центр социального развития «Содействие», г. Урай | г. Урай 628284 3-й мкр. д. 54 пом.109 |
|  | Индивидуальный предприниматель Кукушкина Елена Валентиновна, г. Урай | г. Урай 628484 мкр. 3-й д.№ 56, пом. 4 |
|  | Частное образовательное учреждение «Детский центр «Успех», г. Урай | г. Урай 628281 ул.Механиков д.31 пом.14 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Призвание», г. Ханты-Мансийск | г. Ханты-Мансийск 628001 ул. Ямская № 10, пом. 63 |
|  | Индивидуальный предприниматель Сумановский Геннадий Владимирович, г. Ханты-Мансийск | г. Ханты-Мансийск 628007 ул. Чкалова № 40, пом. 54 |
|  | Региональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Путь к Себе» Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, г. Ханты-Мансийск | г. Ханты-Мансийск 628011 ул. Ленина № 85, пом. 6 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Доверие», г. Югорск | г. Югорск 628263 ул. Песчаная № 31 |
|  | Индивидуальный предприниматель Поздеева Александра Леонидовна, г. Югорск | г. Югорск 628260 ул. Мира № 4, пом. 1 |

Приложение 2

к Техническому заданию

# Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества

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

# Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

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

──────────────────────────────

\* Далее соответственно - организация, учреждение.

\*\* [Статья 13](http://ivo.garant.ru/document?id=70452648&sub=13) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257); [статья 8](http://ivo.garant.ru/document?id=10064504&sub=8) Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 1999, N 29, ст. 3693; 2002, N 22, ст. 2026; 2003, N 2, ст. 167; N 43, ст. 4108; 2004, N 35, ст. 3607; 2008, N 30, ст. 3616; 2011, N 30, ст. 4596; 2012, N 29, ст. 3990; 2013, N 27, ст. 3460; 2014, N 49, ст. 6928, 2016, N 1, ст. 14; 2017, N 24, ст. 3485); [приказ](http://ivo.garant.ru/document?id=70700362&sub=1000) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный N 35056).

Приложение 3

к Техническому заданию

## **Перечень услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Содержание услуги, конечный результат** | **Отчетный материал** |
| 1 | 2 | 3 |
| **Этап 1. Подготовка к осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка (не более 10 рабочих дней)** | | |
| 1.1. | Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – НОК) и размещенных на сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/).  Изучение инструментария независимой оценки (рабочие карты, форма анкеты для получателей услуг, сводные и итоговые формы отчетности).  Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка качества, из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов от каждого поставщика социальных услуг. Количество респондентов для каждого поставщика определяется с учетом организационно-правовой формы поставщика социальных услуг и количества обслуживаемых получателей услуг.  Разработка графика посещения оператором поставщика социальных услуг для проведения независимой оценки качества.  Заказчик представляет Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения государственного контракта адреса поставщиков социальных услуг, а также отделений указанных поставщиков, условия посещения поставщика (в зависимости от эпидемиологической ситуации в регионе), формат проведения НОК (дистанционно или очно) и другие сведения поставщиках, необходимые для исполнения контракта.  распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе поставщиков социальных услуг ХМАО – Югры;  Создание облачного хранилища с паролем для доступа для размещения, просмотра, скачивания собранных материалов, рабочих документов по НОК и пр. размером не менее 50 ГБ. Облачное хранилище должно действовать в течение всего срока исполнения контракта | 1. Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе поставщиков социальных услуг (согласование с Депсоцразвития Югры) (таблица 1 Приложения 5).  2. График посещения оператором поставщиков социальных услуг для проведения независимой оценки качества(согласование с Депсоцразвития Югры) (таблица 4 Приложения 5).  3. Ссылка на облачное хранилище.  4. Участие Исполнителя в ВКС с заказчиком в течении 1 этапа (в т.ч. заседаниях Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры по вопросам 1 этапа (по согласованию с заказчиком). |
| **Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг поставщиками социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка (не более 30 рабочих дней)** | | |
| 2.1. | 1. Привлечение к сбору информации:  о качестве предоставления услуг каждого поставщика социальных услуг, в отношении которого проводится независимая оценка - работников Исполнителя и/или граждан, волонтеров, представителей общественных организаций;  об условиях доступности для инвалидов - представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.  **2. Сбор информации о качестве условий предоставления услуг поставщиками социальных услуг, в том числе с посещением каждого поставщика, заполнения рабочих карт 1-3.**  Сбор информации осуществляется с использованием следующих методов:  *а) анализ официального сайта поставщика социальных услуг* *проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о поставщике.*  Заключается в оценивании содержания сайт, может производиться дистанционно.  При анализе сайта на соответствие информации о деятельности поставщика социальных услуг установленным нормативными правовым актам используются следующие нормативные документы и открытые источники:  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)»;  сайт Депсоцразвития Югры (<https://depsr.admhmao.ru/>).  *б) оценка содержания информационных стендов осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о поставщиках. Для негосударственных поставщиков, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, информация о поставщике должна быть размещена в специальных брошюрах, буклетах и пр. (путем мобильных папок и /или стендов, брошюр/буклетов и др.)*  Анализ стендов поставщиков социальных услуг осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждого поставщика, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя, в том числе инвалидов.  При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности поставщика установленным нормативными правовым актам и ее доступности для инвалидов используется следующие нормативные документы:  статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ  «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ  «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;  *в) эксперимент «Взаимодействие поставщика* *с гражданами» – тестирование взаимодействия поставщиков с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте поставщика в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина к поставщику.*  При проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.  *г) эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» – оценка опытным путем практики оказания персоналом поставщика помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).*  При проведении эксперимента используются «Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий» (размещено на сайте Депсоцразвития Югры, адрес ссылки [https://depsr.admhmao.ru/koordinatsionnye-i-soveshchatelnye-organy-/sovet-po-delam-invalidov-pri-gubernatore-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry/informatsiya-o-zasedaniyakh/2019/dekabr-2019/5841561/metodicheskie-rekomendatsii-po-okazaniyu-situatsionnoy-pomoshchi-invalidam-razlichnykh-kategoriy /](https://depsr.admhmao.ru/koordinatsionnye-i-soveshchatelnye-organy-/sovet-po-delam-invalidov-pri-gubernatore-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry/informatsiya-o-zasedaniyakh/2019/dekabr-2019/5841561/metodicheskie-rekomendatsii-po-okazaniyu-situatsionnoy-pomoshchi-invalidam-razlichnykh-kategoriy%20/)), которое разработано совместно с членами Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры во исполнение протокольного решения заседания Совета по делам при Губернаторе Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 02.12.2019 № 2 и соответствует действующему законодательству;  *д) натурные наблюдения проводятся для выявления реальной ситуации, существующей у поставщика, связанной с:*  наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;  обеспечением комфортных условий предоставления услуг;  обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных поставщиков, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.  При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фото- и видеосъемка.  Для проведения натурных наблюдений по обеспечению доступности для инвалидов помещений поставщиков, прилегающих территорий Исполнителем приглашаются представители общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалисты, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;  *д) Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется в следующих формах опроса:*  анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: поставщиков, Депсоцразвития Югры, Исполнителя), телефонный опрос получателей услуг и др.  **При проведении опроса в рамках НОК привлекать к его участию лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».**  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов от каждого поставщика.  При выявлении мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг руководствуются приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».  Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий их оказания поставщиком социальных услуг формируются с учетом результатов всех форм проведенных опросов.  Первичные исследовательские данные по всем обследованным поставщикам (рабочие карты, результаты опросов, фотографии, видео, скан-копии обращений к поставщику и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.) размещаются на облачном хранилище. Для каждого поставщика формируется папка, в наименовании папки указывается номер поставщика согласно Перечню и название поставщика (допускается краткое название). Внутри папки должны содержатся следующие папки с собранной информацией:  1) «Рабочие карты», содержащие три PDF-документа: Рабочая карта № 1, рабочая карта № 2, Рабочая карта № 3. Каждая карта должна быть заполнена и подписана руководителем поставщика социальных услуг и экспертами. Форма рабочих карт приведена в Приложении 4.  2) «Фото, видео», содержащая фото, видео и скриншоты под номером, указанным в рабочих картах.  3) «Результаты опросов», содержащие сводные результаты опросов с замечаниями респондентов и указанием вида опроса (онлайн, на бумажном носителе, по телефону)  4) «Результаты дистанционного взаимодействия», содержащие скриншоты писем, взаимодействия через онлайн сервисы и пр.  Важно! Формирование и наполнение вышеперечисленных папок по каждому поставщику осуществляется не позднее 5 календарных дней с даты посещения поставщика.  Приемка сформированной и наполненной информацией папки осуществляется заказчиком на 6 календарный день с даты посещения поставщика. | 1. Собранные материалы (раб карты, результаты опросов, фото и/или видео материалы, скан-копии обращений к поставщикам и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.) на облачном хранилище.  2. Сводные таблицы в формате Word (таблицы 5-15 Приложения 5).  3. Информационная справка о проделанной работе по 2 этапу в целом;  4. Участие Исполнителя в ВКС с заказчиком в течении 2 этапа (в т.ч. заседаниях Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры по вопросам 2 этапа (по согласованию с заказчиком). |
| 2.2. | Сбор информации осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.  По итогам полевого этапа Исполнитель направляет в адрес Депсоцразвития Югры информационную справку о проделанной работе.  Результаты проделанной работы в рамках полевого этапа, рассматриваются на заседании Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры **с участием Исполнителя.**  Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры вправе инициировать в период сбора информации о качестве предоставления услуг поставщиками, в отношении которых проводится независимая оценка (этап 2. «Полевой») дополнительные мероприятия в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг – повторное посещение поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для сбора и обобщения информации (далее – контрольный сбор информации).  Контрольный сбор информации в части государственных учреждений социального обслуживания осуществляется по согласованию  с Депсоцразвития Югры.  Инициатива Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры в части организации и проведении контрольного сбора информации оформляется протокольным решением с указанием даты, цели, задачи, ФИО экспертов (не менее 2-х экспертов).  Результатом контрольного сбора информации будут являться повторно заполненные рабочие карты №№ 1,2,3, удостоверенные подписями экспертов и представителя поставщика социальных услуг.  Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры организует и проводит контрольный сбор информации на общественных началах |  |
| **Этап 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка (не более 20 рабочих)** | | |
| 3.1. | Обработка и анализ первичного массива данных.  Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, в соответствии с единым порядком расчёта показателей.  Систематизация основных недостатков в работе каждого поставщика, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.  Сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества условий оказания услуг) с формулированием выводов повышения или снижением результатов  Формирование проекта рейтинга поставщиков социальных услуг в соответствии с Перечнем (Приложение №1 к Техническому заданию).  Разработка предложений по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг по каждому поставщику с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2 к Техническому заданию) и сферы социального обслуживания автономного округа в целом.  Подготовка Отчёта, отражающего результаты проведённой работы (в том числе предоставление промежуточных вариантов по запросу Заказчика).  Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком Отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы поставщиков социальных услуг. | 1. Отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, содержащий:  а) перечень поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;  б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах поставщиков социальных услуг и информационных стендах в помещениях указанных поставщиков;  в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;  г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;  д) основные недостатки в работе поставщиков социальных услуг, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;  е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг.  ж) описание выполненных работ с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы и т.д.);  з) сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества условий оказания услуг) с формулированием выводов повышения или снижением результатов;  и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом;  к) проект рейтинга поставщиков социальных услуг в соответствии с Перечнем;  л) итоговую презентацию по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15.  Отчет и приложение к нему должны быть представлены в 2-х томах.  Объём Отчёта должен быть не более 50 страниц, текст должен иметь подробное оглавление с указанием страниц и разделов.  В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки Отчёта.  Объём Приложения не ограничен и должен включать сводные таблицы, описанные в Приложении 5 к Техническому заданию.  2. Участие Исполнителя в ВКС с заказчиком в течении 3 этапа (в т.ч. заседаниях Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры по вопросам 3 этапа (по согласованию с заказчиком).  Выступление Исполнителя в ВКС с заказчиком по итогам 3 этапа (в т.ч. на заседании Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры (по согласованию с заказчиком):  доклад о выполненной услуге не более 15 мин; презентации результатов исследования (презентация по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15, содержащая текст, графический анализ данных (графики, диаграммы, таблицы, инфографика);  ответы на вопросы. |

Приложение 4

к Техническому заданию

# Инструментарий независимой оценки качества

**Рабочая карта № 1**

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о поставщике социальных услуг**

Наименование поставщика социальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проведения независимой оценки качества **условий оказания** **социальных услуг:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО руководителя (лица его заменяющего) поставщика социальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО экспертов: 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Справочно:**

Рабочая картазаполняется с учетом организационно-правовой формы поставщика социальных услуг.

В таблице в столбце «фактически» при наличии информации выставляется «1», при отсутствии информации выставляется «0».

В случае если к поставщику социальных услуг данный норматив по наличию определенной информации не применяется[[1]](#footnote-1), заполняется столбец «Комментарий» (при расчете итоговой оценки по условию норматив не учитывается), а при заполнении в столбце «норматив» проставляется «Х» (например, в части индивидуальных предпринимателей).

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 поставщика социальных услуг, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информационных стендах в помещении поставщика[[2]](#footnote-2) | | | на официальном сайте поставщика в сети «Интернет» | | | Комментарий |
| норматив | факти-чески | № фото и/или видео[[3]](#footnote-3) | норматив | факти-чески | № скриншота[[4]](#footnote-4) |  |
| 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** |  |  | **-** |  |  | **-** |  |

**Условные обозначения:**

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

**«Х» –** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации, так как размещение соответствующей информации не требуется.

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

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Дистанционные способы обратной связи  и их функционирование** | **Отметка о наличии  и функционировании** | **№ скриншота** | **Комментарий** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 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** |  |
| **ВСЕГО функционирующих способов обратной связи** | | |  | **-** |  |

Справочно: по данному показателю наличие/отсутствие условий 1.3 определяется по результатам всех видов опросов

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) поставщика социальных услуг, экспертов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность представителя поставщика, должность/статус экспертов | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата | Пояснения  (при наличии) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Рабочая карта № 2**

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг,**

**в том числе время ожидания предоставления услуг**

Наименование поставщика социальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проведения независимой оценки качества **условий оказания** **социальных услуг:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО руководителя (лица его заменяющего) поставщика социальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО экспертов: 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория обслуживаемых лиц \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма обслуживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Здание типовое/приспособленное/после капитального ремонта/реконструированное *(указать год) (нужное подчеркнуть, при необходимости пояснить)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наличие территории (с учетом возможности) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Особенности здания *(этажность, капитальное, деревянное и пр.*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Справочно:**

Рабочая картазаполняется с учетом организационно-правовой формы поставщика социальных услуг.

В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» при наличии условия выставляется «1», при отсутствии условия выставляется «0».

В случае, если к поставщику социальных услуг определенное условие не применяется[[5]](#footnote-5), заполняется столбец «Комментарий».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Условие** | **№ фото и/или видео** | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: | 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **20** |  |  |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации; | **21** |  |
| 1. наличие и доступность питьевой воды; | **22** |  |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | **23** |  |
| 1. санитарное состояние помещений организаций; | **24** |  |
| 1. транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки) | **25** |  |
| 1. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством [Единого портала](http://ivo.garant.ru/document?id=890941&sub=2770) государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | **–** |  |
| **ВСЕГО выполненных условий комфортности** | | | |  |  |

Справочно: по данному показателю наличие/отсутствие условий 2.2, 2.3 определяется по результатам всех видов опросов

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) поставщика социальных услуг, экспертов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность представителя поставщика, должность/статус экспертов | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата | Пояснения  (при наличии) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Рабочая карта № 3**

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Наименование поставщика социальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проведения независимой оценки качества **условий оказания** **социальных услуг:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО руководителя (лица его заменяющего) поставщика социальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО экспертов: 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория обслуживаемых лиц \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма обслуживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Здание типовое/приспособленное/после капитального ремонта/реконструированное *(указать год) (нужное подчеркнуть, при необходимости пояснить)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наличие территории (с учетом возможности) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Особенности здания *(этажность, капитальное, деревянное и пр.*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Справочно:**

Рабочая картазаполняется с учетом организационно-правовой формы поставщика социальных услуг.

В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» при наличии условия выставляется «1», при отсутствии условия выставляется «0».

В случае, если к поставщику социальных услуг определенное условие не применяется[[6]](#footnote-6), заполняется столбец «Комментарий».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Условие** | **№ фото и/или видео** | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: | 1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); | **26** |  |  |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **27** |  |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | **28** |  |
| 1. наличие сменных кресел-колясок; | **29** |  |
| 1. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | **30** |  |
| **ИТОГО выполненных условий доступности**  **оборудования помещений и прилегающей территории для инвалидов** | | | |  |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | **31** |  |  |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | **32** |  |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | **33** |  |
| 1. наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; | **34** |  |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; | **35** |  |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | **–** |  |
| **ИТОГО выполненных условий доступности,**  **позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | | | |  |  |

Справочно: по данному показателю наличие/отсутствие условий 3.3 определяется по результатам всех видов опросов

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) поставщика социальных услуг, экспертов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность представителя поставщика, должность/статус экспертов | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата | Пояснения  (при наличии) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Анкета**

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

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

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

Да

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

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

Да

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

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

Да

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

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

Да

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

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

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

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (**наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

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

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

Да

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

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

Да

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

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

Да

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

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)**?**

Да

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

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)**?**

Да

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

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

Да

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

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

Да

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

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

Да

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

Мужской

Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(укажите сколько Вам полных лет)**

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

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

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

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

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Приложение 5  
к Техническому заданию

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

Таблица 1

## **Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе поставщиков социальных услуг, в абс. значении, ед.** *(в формате Word)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | Количество получателей услуг за 2022 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 |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 2

## **Источники, способы и формы фиксации информации по критериям и показателям оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг** *(в формате Word)*

| № п/п | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора | Формы фиксации информации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |

Таблица 3

## **Перечень лиц, осуществлявших сбор информации** *(в формате Word)*

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

Таблица 4

## **График посещения оператором поставщика социальных услуг для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг** *(в формате Word)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | Местонахождение поставщика (фактический (е) адрес (а) объектов поставщика, планируемые к посещению | Дата посещения (по каждому объекту поставщика) | ФИО работника оператора, посещающего поставщика, контактные данные (телефон, электронная почта) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |

Таблица 5

## **Наличие (объем) информации о поставщиках социальных услуг, размещенной на информационных стендах** *(в формате Word)*

\* - 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 поставщика социальных услуг | Рабочая карта № 1  Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о поставщике  Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах поставщика | | | | | | | | | | | | | | | | | Всего |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. О дате государственной регистрации | 2. Об учредителе (-ях) поставщика | 3. О месте нахождения поставщика | 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 поставщиком | 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 6

## **Наличие (объем) информации о поставщиках социальных услуг, размещенной на их официальных сайтах** *(в формате Word)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | Рабочая карта № 1  Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о поставщике  Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах поставщика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Всего |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Адрес сайта | 1. О дате государственной регистрации | 2. Об учредителе (учредителях) поставщика | 3. О месте нахождения поставщика | 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 поставщика | 8. О материально-техническом обеспечении | 9. О форме социального обслуживания | 10. О видах социальных услуг, предоставляемых поставщика | 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 7

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

## *(в формате Word)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | Рабочая карта № 1  Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о поставщике  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

## **Наличие комфортных условий для предоставления услуг** *(в формате Word)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 2  Комфортные условия для предоставления услуг | | | | | | | 2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью | Наличие и понятность навигации внутри помещений поставщика | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений поставщика | Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) | Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте поставщика и пр.) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 9

## **Условия доступности услуг для инвалидов (оборудование помещений поставщика и прилегающей территории)** *(в формате Word)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 3  Оборудование помещений и прилегающей территории | | | | | 3.1. Количество условий доступности у поставщика 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 10

## **Условия доступности услуг для инвалидов**

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

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 10  Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | | | | | 3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Комментарий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 поставщика  для инвалидов по зрению | Помощь работников поставщика, прошедших необходимое обучение/ инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях поставщика и прилегающей территории | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 11

## **Замечания**

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

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 12

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

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 13

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

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 14

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

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 15

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

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 16

## **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** *(в формате Excel, форма таблицы предоставляется заказчиком)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 |
| **17 ед.** | **от 0 до 17 ед.** | **19 ед.** | **от 0 до 19 ед.** | **100** | **30** | **4 и более способов** | **100** | **30** |  |  | **100** | **40** | **100** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 17

## **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** *(в формате Excel, форма таблицы предоставляется заказчиком)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 18

## **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** *(в формате Excel, форма таблицы предоставляется заказчиком)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 19

## **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** *(в формате Excel, форма таблицы предоставляется заказчиком)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 20

## **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** *(в формате Excel, форма таблицы предоставляется заказчиком)*

| № п/п | Наименование поставщика социальных услуг | 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 21

## **Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах** *(в формате Word)*

| **№** | **Наименование  поставщика социальных услуг** | **Показатели, характеризующие условия открытости и доступности информации об организации** | | | | **Показатели, характеризующие условия комфортности предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | **Показатели, характеризующие условия доступности услуг для инвалидов** | | | | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций** | | | | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | **Общий балл** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 1.1 | П 1.2 | П 1.3 | **Итого** | П 2.1 | П 2.2 | П 2.3 | **Итого** | П 3.1 | П 3.2 | П 3.3 | **Итого** | П 4.1 | П 4.2 | П 4.3 | **Итого** | П 5.1 | П 5.2 | П 5.3 | **Итого** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*СПРАВОЧНО:*

**Сокращения наименований показателей оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг**

| **№ п/п** | **Наименование показателей** | **Сокращения наименований показателей** |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Показатели, характеризующие условия открытости и доступности 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. | **Показатели, характеризующие условия комфортности 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. | **Показатели, характеризующие условия доступности 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. | **Показатели, характеризующие 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. | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | **П.5.1**. – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) |
| **П.5.2.**  –Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) |
| **П.5.3.**  – Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |

## **Сравнительный анализ результатов текущего года с результатами независимой оценки качества за последние 2 года (в разрезе каждого критерия и показателей оценки независимой оценки качества условий оказания услуг)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общий критерий** | **2021** | | **2022** | | **2023** | |
| Значение по критерию | Основные недостатки | Значение по критерию | Основные недостатки | Значение по критерию | Основные недостатки |
| **Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация заполняется исполнителем* | *Информация заполняется исполнителем* |
| **Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация заполняется исполнителем* | *Информация заполняется исполнителем* |
| **Доступность услуг для инвалидов** | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация заполняется исполнителем* | *Информация заполняется исполнителем* |
| **Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;** | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация заполняется исполнителем* | *Информация заполняется исполнителем* |
| **Удовлетворенность качеством условий оказания услуг** | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация заполняется исполнителем* | *Информация заполняется исполнителем* |
| **ИТОГО по всем общим критериям** | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация предоставляется заказчиком* | *Информация заполняется исполнителем* | *Информация заполняется исполнителем* |

1. Учитывается организационно-правовая форма поставщика социальных услуг [↑](#footnote-ref-1)
2. при отсутствии помещений информация рассматривается в мобильных папках и/или брошюрах/буклетах и т.д. [↑](#footnote-ref-2)
3. здесь и далее нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей [↑](#footnote-ref-3)
4. здесь и далее нумерацию скриншотов страниц сайта сохранять в соответствии с таблицей [↑](#footnote-ref-4)
5. Учитывается организационно-правовая форма поставщика социальных услуг [↑](#footnote-ref-5)
6. Учитывается организационно-правовая форма поставщика социальных услуг [↑](#footnote-ref-6)