



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**«СОГЛАСОВАНО»**

Председатель Общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
при Депсоцразвития Югры

\_\_\_\_\_  
С.И. Филатов  
«01» марта 2023 г.

**МЕТОДИКА  
ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСТАВЩИКАМИ  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО  
ОКРУГА – ЮГРЫ**

2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ОБОЗНАЧЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (сокращения) .....	4
1. ВВЕДЕНИЕ.....	7
2. ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ.....	8
2.1. Нормативные основы независимой оценки качества .....	8
2.2. Критерии и показатели независимой оценки качества.....	11
2.3. Участники независимой оценки качества.....	13
2.4. Итоги независимой оценки качества.....	16
3. ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ.....	17
3.1. Этап «Подготовительный» ( <i>IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года</i> ) ..	17
3.2. Этап «Организационный» ( <i>в соответствии с Техническим заданием</i> ) .....	17
3.3. Этап «Основной (полевой)» ( <i>в соответствии с Техническим заданием</i> ) .....	18
3.3.1. Правила заполнения рабочих карт № 1-3 .....	20
3.4. Этап «Аналитический» ( <i>в соответствии с Техническим заданием</i> ) .....	23
3.5. Этап «Заключительный» ( <i>срок: IV квартал текущего года, а также до полной реализации мероприятий Планов по устранению недостатков</i> ) .....	24
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	25
Приложение 1. Мероприятия этапа «Подготовительный» .....	25
Приложение 2. Мероприятия этапа «Организационный».....	27
Приложение 3. Мероприятия этапа «Основной (полевой)».....	29
Приложение 4. Мероприятия этапа «Аналитический» .....	33
Приложение 5. Мероприятия этапа «Заключительный».....	36
Приложение 6 Форма Перечня поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка качества .....	39
Приложение 7. Форма технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества .....	39
Приложение 8. Форма Анкеты.....	40
Приложение 9. Примерные формы дополнительной информации о поставщиках социальных услуг .....	43
Приложение 10. Форма предоставляемой генеральной совокупности респондентов для проведения опросов .....	44
Приложение 11. Форма представления Оператором генеральной и выборочной совокупности респондентов для проведения опросов .....	44
Приложение 12. Форма Графика посещения поставщиков социальных услуг .....	45
Приложение 13. Форма рабочей карты № 1 .....	46
Приложение 14. Форма рабочей карты № 2 .....	51
Приложение 15. Форма рабочей карты № 3 .....	53
Приложение 16. Форма представления использованных источников, способов и форм фиксации информации по критериям и показателям независимой оценки качества .....	56

Приложение 17. Форма перечня лиц, осуществлявших сбор информации.....	56
Приложение 18. Формы сводных таблиц по критериям и показателям .....	57
Приложение 18.1. Формы сводных таблиц по критерию «Открытость и доступность информации о поставщике социальных услуг».....	57
Приложение 18.2. Формы сводных таблиц по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» .....	59
Приложение 18.3. Формы сводных таблиц по критерию «Доступность услуг для инвалидов» .....	60
Приложение 18.4. Формы сводных таблиц по критерию «Доброжелательность, вежливость работников поставщика социальных услуг» .....	61
Приложение 18.5. Формы сводных таблиц по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» .....	61
Приложение 19. Формы таблиц для расчета показателей.....	62
Приложение 20. Формы представления недостатков в работе в разрезе каждого поставщика социальных услуг, выявленные в ходе независимой оценки качества .....	64
Приложение 21. Форма представления Рейтинга поставщиков социальных услуг .....	66
Приложение 22. Формы представления предложений по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг.....	68
Приложение 23. Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества .....	69

## ОБОЗНАЧЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (сокращения)

<b>Опыт Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере социального обслуживания (с учетом действующего законодательства)</b>	<b>* (обозначение)</b>
Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг <sup>1</sup> (анонимная)	Анкета
Отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Отчет
Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	№ 442-ФЗ от 28.12.2013 <sup>2</sup>
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	Автономный округ
Государственные организации социального обслуживания – учреждения, подведомственные Депсоцразвития Югры	Государственные поставщики социальных услуг, подведомственные организации (учреждения)
Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги	Гражданин – получатель социальных услуг
График посещений поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке качества, для проведения исследования	График посещений поставщиков социальных услуг
Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Депсоцразвития Югры
Лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.	Инвалид
Совокупность инструментов, предназначенных обеспечить выполнение основных видов работ (услуг) по Контракту в ходе сбора информации в рамках независимой оценки качества (включает: рабочие карты, форму Анкеты для получателей услуг, сводные и итоговые формы отчетности и т.д.)	Инструментарий НОК
Индивидуальные предприниматели	ИП

<sup>1</sup> Анкета разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

<sup>2</sup> № 442-ФЗ от 28.12.2013 установлены: правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации; полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан; права и обязанности получателей социальных услуг; права и обязанности поставщиков социальных услуг

Государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг автономного округа	Контракт <sup>3</sup>
Методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Методика
Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации	Минтруда России
Постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям	Мониторинг
Негосударственные организации социального обслуживания (коммерческие и некоммерческие), в том числе социально ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги, а также индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание	Негосударственные поставщики социальных услуг (НПСУ)
Независимая оценка качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (государственными, негосударственными) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Независимая оценка качества, НОК
Онлайн-хранилище в Интернете на удаленном сервере, с помощью которого можно хранить, отправлять и получать данные (файлы, цифровые объекты, документы)	Облачное хранилище
Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры	Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры, (Общественный совет по НОК)
Организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг	Организация-оператор (Оператор)
Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях Сайт bus.gov.ru
Перечень поставщиков социальных услуг (государственных, негосударственных) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для проведения независимой оценки качества оказания услуг	Перечень поставщиков
План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	План по устранению недостатков <sup>4</sup>

<sup>3</sup> Контракт заключается в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд по результатам проведения электронного конкурса;

Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг (государственными, негосударственными) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Порядок НОК
Государственные и негосударственные организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие социальные услуги населению	Поставщики социальных услуг автономного округа (поставщик)
Реестр поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Реестр поставщиков
Порядковый показатель поставщиков социальных услуг по количеству набранных баллов по результатам независимой оценки качества (по убывающей)	Рейтинг поставщиков социальных услуг
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания»	Ресурсный центр, (подведомственное Депсоцразвития Югры)
Уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации по результатам заключения государственных контрактов оформляют Решение об определении оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания <sup>5</sup>	Решение об определении Оператора
Единый портал государственных и муниципальных услуг	Сайт «Госуслуги» <a href="https://www.gosuslugi.ru/">https://www.gosuslugi.ru/</a>
Социально ориентированные некоммерческие организации	СОНКО
Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам	Социальное обслуживание граждан
Техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества	Техническое задание (ТЗ) <sup>6</sup>
Юридическое лицо независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, предоставляющее социальные услуги клиентам в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющее социальную реабилитацию и адаптацию граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	Учреждение социального обслуживания

<sup>4</sup> В документе указаны недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества (мероприятия, срок реализации по их устранению, ФИО, должность ответственного за их реализацию, информацию об исполнении), форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457;

<sup>5</sup> Статья 11 № 442-ФЗ от 28.12.2013;

<sup>6</sup> Техническое задание (ТЗ) – документ, где фиксируются требования-поручения исполнителю Контракта и прописаны характеристики итога услуги (работы, продукта)

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Методика разработана в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации с целью определения единых подходов к организации и проведению независимой оценки качества, формированию сведений о качестве условий, которые создают поставщики автономного округа (государственные, негосударственные) для оказания социальных услуг населению.

### **Важно!**

В настоящей Методике изложен *опыт Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в сфере социального обслуживания*, сформулирована практика по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и негосударственными поставщиками, предоставляющими социальные услуги населению Югры (основные методологические принципы, Инструментарий НОК, сами мероприятия (их организация) по независимой оценке качества условий оказания услуг поставщиками), даны разъяснения по выработанным практическим подходам к процессу ее организации, направленным на улучшение качества предоставляемых населению социальных услуг.

В ходе независимой оценки качества соблюдается ЕДИНЬИЙ подход требований к поставщикам рынка социальных услуг (государственным и негосударственным) с учетом принципа «разумного приспособления»<sup>7</sup>.

Методика рекомендована для использования в работе руководителям и специалистам государственных/негосударственных организаций, оказывающим социальные услуги населению, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность на рынке социальных услуг, членам Общественного совета по НОК, организациям, осуществляющим сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки качества, и другим заинтересованным лицам и организациям.

Настоящая Методика при необходимости подлежит актуализации в части действия нормативных правовых актов<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

<sup>8</sup> замечания и предложения по совершенствованию настоящей Методики направлять по адресу электронной почты: [DSRRC@admhmao.ru](mailto:DSRRC@admhmao.ru)

## **2. ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

### **2.1. Нормативные основы независимой оценки качества**

Нормативная правовая база, регламентирующая организацию и проведение независимой оценки качества в автономном округе:

#### **1. Федеральные законы:**

от 21.12.2021 № 414-ФЗ (ред. от 14.03.2022) «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» (*далее – № 414-ФЗ от 21.12.2021*);

от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (*далее – № 392-ФЗ от 05.12.2017*);

от 27.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (статья 23.1) (*далее – № 442-ФЗ от 27.12.2013*);

от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации (статья 8) (*далее – ст.8 от 24.11.1995 № 181-ФЗ*);

от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (*далее – от 05.04.2013 № 44-ФЗ*).

#### **2. Постановления Правительства Российской Федерации:**

от 14.11.2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки» (*далее – постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1202*);

от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, предоставляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями

медико-социальной экспертизы» (далее – постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457);

от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638);

от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения» (далее – постановление Правительства РФ от 26.07.2018 № 873).

### **3. Приказы Минтруда России:**

от 28.04.2018 № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России от 28.04.2018 № 289);

от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н);

от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н);

от 30.10.2018 № 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» (далее – приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н);

от 17.11.2014 № 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 форме её предоставления)» (далее – приказ Минтруда России от 17.11.2014 № 886н).

### **4. Законодательство автономного округа:**

постановление Правительства автономного округа от 18.07.2014 № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе –

Югре» (далее – постановление Правительства автономного округа от 18.07.2014 № 263-п);

постановление Правительства автономного округа от 20.01.2023 № 13-п «О внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18 июля 2014 года № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (далее – постановление Правительства автономного округа от 20.01.2023 № 13-п).

#### **5. Приказы Депсоцразвития Югры:**

от 30.04.2021 года № 467-р «Об утверждении положения об Общественном совете по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры и признании утратившим силу приказа от 09.04.2018 № 396-р «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры»;

от 13.12.2022 № 1766-р «О внесении изменений в приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 30.04.2021 № 467-р «Об утверждении положения об Общественном совете по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры и признании утратившим силу приказа от 09.04.2018 № 396-р «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры».

**Рекомендуемые материалы (размещены на официальном сайте Депсоцразвития Югры** (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>):

1. Памятка для общественных наблюдателей (посещение поставщиков социальных услуг в рамках НОК (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-ekspertov/7912631/pamyatka-dlya-obshchestvennykh-nablyudateley-poseshchenie-po/>);

2. Методика проверки сайта на предмет доступности для слабовидящих (ВИДЕОМАТЕРИАЛ по формированию ВЕРСИИ для СЛАБОВИДЯЩИХ (адрес ссылки: <https://disk.yandex.ru/i/Bi9kN10orvLnjg>);

3. «Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий» (во исп. Протокола Совета по делам инвалидов при Губернаторе автономного округа от 02.12.2019 № 2 (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-ekspertov/6454473/metodicheskie-rekomendatsii-po-okazaniyu-situatsionnoy-pomoshchi-invalidam-razlichnykh-kategoriy-akt/>).

Организация и проведение независимой оценки качества, в том числе регламентируется принятыми Общественным советом по НОК решениями и утвержденным им Порядком НОК, которыми определяются методологические основы, этапы организации и проведения независимой

оценки качества.

## 2.2. Критерии и показатели независимой оценки качества

Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким **общим критериям**, как:

открытость и доступность информации о поставщиках социальных услуг автономного округа;

комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

доброжелательность, вежливость работников поставщиков социальных услуг автономного округа;

удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

Каждый критерий характеризуется набором показателей. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг автономного округа представлены в таблице 1.

*Таблица 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг автономного округа<sup>9</sup>*

№ п/п	Показатели
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <sup>10</sup> : 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

<sup>9</sup> В редакции приказа Минтруда России от 23.05.2018 № 317н;

<sup>10</sup> ст. 23.1 № 442-ФЗ от 27.12.2013; ст.8 от 24.11.1995 № 181-ФЗ; приказ Минтруда России от 17.11.2014 № 886н

	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)
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>	
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 сайта Госуслуги ( <a href="https://www.gosuslugi.ru/">https://www.gosuslugi.ru/</a> ), 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).
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>	
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).
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>	
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).
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
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).

### 2.3. Участники независимой оценки качества

**Участниками системы независимой оценки качества являются:**

Общественный совет по НОК;

Депсоцразвития Югры;

организация-оператор (Оператор);

государственные поставщики социальных услуг, которые расположены на территории автономного округа и учредителями которых является автономный округ, а также негосударственные поставщики социальных услуг, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета автономного округа;

граждане – получатели социальных услуг, их родственники и члены семьи, законные представители;

**ВАЖНО! В соответствии с законодательством Российской Федерации Общественный совет по НОК осуществляют независимую оценку качества с учетом информации, представленной Оператором.**

Содержание деятельности участников независимой оценки качества представлено в таблице 2.

*Таблица 2. Содержание деятельности участников независимой оценки качества*

№	Участник независимой оценки качества	Содержание деятельности
1	2	3
1.	Общественный совет по НОК	<p>1. Принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Депсоцразвития Югры с Оператором.</p> <p>2. Определяет перечни поставщиков, в отношении которых проводится независимая оценка качества.</p> <p>3. Осуществляет независимую оценку качества поставщиков социальных услуг с учетом информации, представленной Оператором.</p> <p>4. Формирует в течение одного месяца со дня получения отчета оператора от Депсоцразвития Югры на его основе результаты независимой оценки качества поставщиков социальных услуг, разрабатывает предложения об улучшении качества их деятельности (далее – решение Общественного совета по НОК).</p> <p>5. Направляет решение Общественного совета по НОК в Депсоцразвития Югры</p>
2.	Депсоцразвития Югры	<p>1. Создает условия для организации проведения независимой оценки качества.</p> <p>2. Обеспечивает в срок до 1 октября отчетного года представление в Депэкономике Югры информации о результатах независимой оценки качества и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг.</p> <p>3. Утверждает положение об Общественном совете по НОК.</p> <p>4. Заключает государственный контракт на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг автономного округа с Оператором.</p> <p>5. Оформляет Решение об определении Оператора.</p> <p>6. Предоставляют Оператору общедоступную информацию о деятельности поставщиков, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте поставщика).</p>

		<p>7. Обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг на официальном сайте Депсоцразвития Югры.</p> <p>8. Направляет после принятия отчет оператора в установленном порядке в Общественный совет по НОК.</p> <p>9. Доводит в течение одного месяца со дня получения решения Общественного совета по НОК до руководителей поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводилась независимая оценка качества решения Общественного совета по НОК.</p> <p>10. Рассматривает в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания и оценке деятельности их руководителей.</p> <p>11. Осуществляет в течение первого квартала года, следующего за отчетным, подготовку и утверждение планов поставщиков социальных услуг по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации;</p> <p>12. Назначает в течение первого квартала года, следующего за отчетным, должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.</p> <p>13. Размещает результаты проведения независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, официальном сайте Депсоцразвития Югры.</p> <p>14. Осуществляет ведомственный контроль исполнения планов по устранению недостатков</p>
3.	Оператор	<p>1. Осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому поставщику социальных услуг, участвующему в независимой оценке качества в соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания утвержденным Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями.</p> <p>2. Представляет в Депсоцразвития Югры отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с Контрактом</p>
4.	Поставщики социальных услуг	<p>1. Обеспечивают техническую возможность выражения мнений гражданами-получателями услуг и иными гражданами о качестве условий оказания услуг на своем</p>

		<p>официальном сайте.</p> <p>2. На основании предложений Общественного совета по НОК разрабатывают планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.</p> <p>3. Размещают планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, на своем официальном сайте, обеспечивают его реализацию</p> <p>4. Руководители государственных организаций социального обслуживания несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с трудовым законодательством</p>
5.	Граждане – получатели социальных услуг, их родственники и члены семьи, законные представители	1. Участвуют в независимой оценке качества, в том числе в опросах о качестве условий оказания услуг поставщиками
6.	* Ресурсный центр	1. Осуществляет консультационно-методическое сопровождение руководителей/специалистов поставщиков социальных услуг, Оператора

## 2.4. Итоги независимой оценки качества

### **Итогами независимой оценки качества являются:**

значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг поставщиками услуг в сфере социального обслуживания, по результатам проведения независимой оценки качества, определяемые согласно приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н;

предложения об улучшении качества деятельности для каждого поставщика социальных услуг, участвующего в независимой оценке качества.

При оценивании поставщиков социальных услуг и формировании их рейтингов используется 100 балльная система.

Проведение независимой оценки качества и формирование рейтингов осуществляется один раз в год.

Независимая оценка качества проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одного и того же поставщика.

### **3. ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСТАВЩИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

Процедура проведения независимой оценки качества включает следующие последовательные этапы:

- 1) «Подготовительный»;
- 2) «Организационный»;
- 3) «Основной»;
- 4) «Аналитический»;
- 5) «Заключительный».

Мероприятия и сроки данных этапов определяются федеральным законодательством, постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, приказами Депсоцразвития Югры.

Мероприятия и сроки этапов «Организационный», «Основной», «Аналитический» определяются Техническим заданием и Контрактом.

Описание мероприятий каждого этапа приведено ниже.

#### **3.1. Этап «Подготовительный» (*IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года*)**

На этапе «Подготовительный» осуществляется определение (подготовка) перечня поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка качества; подготовка, рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Депсоцразвития Югры с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг; заключение Контракта и оформление решения об определении Оператора.

**ВАЖНО! Все материалы, представляемые Оператором в рамках Контракта сопровождаются официальным письмом.**

В Приложении 1 представлены мероприятия этапа «Подготовительный», участники их реализующие, сроки и результаты.

#### **3.2. Этап «Организационный» (*в соответствии с Техническим заданием*)**

На этапе «Организационный» осуществляется подготовка к сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества, в том числе:

изучается Оператором настоящая Методика, иные документы, регламентирующие проведение независимой оценки качества (размещены на сайте Депсоцразвития Югры)<sup>11</sup>;

---

<sup>11</sup> раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (ссылка:

формируется выборочная совокупность респондентов для проведения опросов получателей услуг и иных граждан;

составляется график посещений поставщиков социальных услуг;

создается облачное хранилище для размещения, просмотра, скачивания собранных материалов, рабочих документов по НОК.

Разработанные Оператором документы направляются в Депсоцразвития Югры для согласования.

При необходимости Депсоцразвития Югры предоставляет Оператору общедоступную информацию о деятельности поставщиков, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте поставщика).

Продолжительность этапа «Организационный» определяется Техническим заданием.

В Приложении 2 представлены мероприятия этапа «Организационный», участники их реализующие, сроки и результаты.

### **3.3. Этап «Основной (полевой)» (в соответствии с Техническим заданием)**

На этапе «Основной (полевой)» Оператором осуществляется сбор информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, участвующими в независимой оценке качества (в разрезе каждого поставщика), при этом Оператор может привлекать к сбору информации как своих работников, так и/или граждан, волонтеров, представителей общественных организаций.

Сбор информации об условиях доступности для инвалидов могут осуществлять:

представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами;

специалисты, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, осуществляется в присутствии руководителя организации или лица его заменяющего.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных поставщиков;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет» (сайт bus.gov.ru);

в) результаты изучения условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке качества, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте поставщика и т.п.). Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждена Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации<sup>12</sup>.

В ходе независимой оценки качества Оператор применяет Инструментарий НОК, описанный в Техническом задании.

**\*В соответствии с Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры, в том числе индивидуальными предпринимателями, оказывающими социальные услуги<sup>13</sup>, Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры вправе в период сбора Оператором информации о качестве предоставления услуг поставщиками социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка качества в текущем году (этап 2. «Полевой») инициировать посещение данных поставщиков социальных услуг для сбора и обобщения информации в рамках независимой оценки качества (далее – контрольный сбор информации).**

Инициатива оформляется протокольным решением, результатом контрольного сбора информации являются заполненные рабочие карты №№ 1,2,3, подписанные экспертами, представителем поставщика социальных услуг.

<sup>12</sup> Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 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»;

<sup>13</sup> Приказы Депсоцразвития Югры от 30.04.2021 года № 467-р «Об утверждении положения об Общественном совете по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры и признании утратившим силу приказа от 09.04.2018 № 396-р «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры»; от 13.12.2022 № 1766-р «О внесении изменений в приложение к приказу Депсоцразвития Югры от 30.04.2021 № 467-р «Об утверждении положения об Общественном совете по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры и признании утратившим силу приказа от 09.04.2018 № 396-р «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры»

Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры организует и проводит контрольный сбор информации на общественных началах. Депсоцразвития Югры финансирование данного дополнительного мероприятия не осуществляется.

В Приложении 3 представлены мероприятия этапа «Основной (полевой)», участники независимой оценки качества, их реализующие, сроки и результаты.

### 3.3.1. Правила заполнения рабочих карт № 1-3

Заполнение рабочих карт, а также формирование рекомендаций для поставщика социальных услуг, осуществляется с учетом его организационно-правовой формы и применения для него принципа «разумного приспособления»<sup>14</sup>.

**Важно: в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод, в каждом конкретном случае поставщика социальных услуг, учитывать, что внесение необходимых модификаций (корректив), не должно становиться несоразмерным или неоправданным бременем.**

**Рабочие карты № 1-3 (Приложения 8-10) содержат преамбулу, показатели и параметры их оценивания.**

В преамбуле указывается наименование поставщика, адрес места проведения независимой оценки качества (в случае не совпадения юридического/фактического адресов поставщиков и адрес места оказания услуг), дата проведения наблюдения, ФИО экспертов (представителя Оператора, членов Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры).

В рабочих картах № 2 и № 3 дополнительно указываются: категория обслуживаемых лиц, форма обслуживания, информация по зданию (год постройки, здание типовое / приспособленное / после капитального ремонта / реконструированное) и территории.

**Рабочие карты № 2 и № 3 заполняются на каждый объект, в котором предоставляются услуги населению, и находящийся на балансе организации.**

Рабочие карты содержат таблицы для оценки отдельных показателей критериев.

Рабочая карта № 1 «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» (Приложение 13) содержит таблицы для оценки следующих показателей<sup>15</sup>:

***Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме)***

<sup>14</sup> СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;

<sup>15</sup> Здесь и далее – название показателей и их нумерация согласно приказу Минтруда РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

***размещения, установленным нормативными правовыми актами:***

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);  
на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В таблице указан перечень информации, необходимой для размещения на информационных стендах и официальном сайте, норматив размещения (обязательный или при наличии).

Оператор заполняет таблицу по фактическому состоянию (*в строке выставляется «1», если информация присутствует и соответственно знак «0» при её отсутствии*), указывает итоговое количество единиц размещенной информации, формирует пакет фотографий, видео стендов, скриншотов страниц сайтов с размещенной информацией.

***Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.***

В таблице перечислены дистанционные способы обратной связи.

Оператор отмечает наличие каждого способа обратной связи и его функционирование (проверяется опытным путем).

При наличии/функционировании способа обратной связи в ячейках таблицы ставится знак «1» и при отсутствии/не выполнении знак «0».

Итоговым значением показателя является сумма всех выполненных условий по показателю.

После заполнения рабочая карта № 1 подписывается руководителем поставщика социальных услуг (лицом его заменяющим), представителем оператора (при проведении контрольного сбора – членами Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры) с расшифровкой подписи (указывается ФИО полностью), ставится дата подписания.

**Рабочая карта № 2 «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (Приложение 14) содержит таблицу для оценки следующего показателя:**

***Показатель 2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.***

В таблице рассматриваются следующие условия комфортности:

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 государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

Оператором отмечается выполнение условия знаком «1» и отсутствие знаком «0». При выставлении знака «0» в столбце «Комментарий» **в обязательном порядке** записывается причина отсутствия условия.

Итоговым результатом выполнения показателя является сумма всех выполненных по нему условий.

После заполнения рабочая карта № 2 подписывается руководителем поставщика социальных услуг (лицом его заменяющим), представителем оператора (при проведении контрольного сбора – членами Общественного совета по независимой оценке качества при Демсоцразвития Югры) с расшифровкой подписи (указывается ФИО полностью), ставится дата подписания.

**Рабочая карта № 3 «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» (Приложение 15) содержит таблицы для оценки следующих показателей:**

***Показатель 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов.***

В таблице рассматриваются следующие условия 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.

***Показатель 3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.***

В рабочей карте № 3 данный показатель рассматривается в разрезе выполнения следующих условий:

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.

Аналогично заполнению рабочей карты № 2 Оператором отмечается выполнение каждого условия знаком «1» и его отсутствие знаком «0».

При выставлении знака «0» в столбце «Комментарий» **обязательно** записывается причина невыполнения условия.

Результат выполнения для каждого показателя определяется отдельно.

Результатом выполнения показателя является сумма всех выполненных условий по показателю.

После заполнения рабочая карта № 3 подписывается руководителем поставщика социальных услуг (лицом его заменяющим), представителем оператора (при проведении контрольного сбора – членами Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры) с расшифровкой подписи (указывается ФИО полностью), ставится дата подписания.

#### **3.4. Этап «Аналитический» (в соответствии с Техническим заданием)**

На этапе «Аналитический» осуществляются:

подготовка, представление (Оператором), приемка (Депсоцразвития Югры) Отчета об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, направление Отчета в Общественный совет по НОК (Депсоцразвития Югры);

проведение Общественным советом по НОК независимой оценки качества с учетом информации, представленной Оператором, формирование Общественным советом по НОК результатов независимой оценки качества, разработка предложений об улучшении качества их деятельности (далее - решение Общественного совета по НОК), направление в Депсоцразвития Югры решения Общественного совета по НОК.

**ВАЖНО! Представляет в Депсоцразвития Югры сопроводительным письмом.**

В Приложении 4 подробно представлены мероприятия этапа «Аналитический», участники независимой оценки их реализующие, сроки и результаты.

Продолжительность этапа «Аналитический» определяется техническим заданием.

### **3.5. Этап «Заключительный» (срок: IV квартал текущего года, а также до полной реализации мероприятий Планов по устранению недостатков)**

На этапе «Заключительный» осуществляется рассмотрение/доведение решения Общественного совета по НОК до поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, подготовка/утверждение планов по устранению недостатков, назначение ответственных лиц за размещение информации на сайте bus.gov.ru, размещение самих результатов НОК, ведомственный контроль исполнения планов.

В Приложении 5 представлены мероприятия этапа «Заключительный», участники их реализующие, сроки и результаты.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1. Мероприятия этапа «Подготовительный»

(IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года)

№ п/п	Мероприятие	Ответственный участник	Срок	Результат
1.	Определение перечня поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка <sup>16</sup> (с учетом обеспечения 100% охвата в 3-х летний период)	Общественный совет по НОК	IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года	Утвержденный/согласованный Перечень поставщиков социальных услуг для проведения НОК в текущем году (Приложение 6)
2.	Подготовка проекта технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры <i>(предмет закупаемых услуг (описание работ), цели/задачи/объем оказания услуги, требования (результат) оказания услуги)</i>	Депсоцразвития Югры (Ресурсный центр)	IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года	Техническое задание для проведения НОК в текущем (последующем) году (Приложение 7)
3.	Подготовка проекта Контракта	Депсоцразвития Югры	IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года	Проект Контракта
4.	Рассмотрение (согласование) проекта документации о закупках услуг (работ), проекта Контракта для организации и проведения независимой оценки качества (далее – проект документации)	Общественный совет по НОК, Депсоцразвития Югры	IV квартал предшествующего года, I квартал текущего года	Протокольное решение Общественного совета по НОК

<sup>16</sup> ст. 23.1 № 442-ФЗ от 27.12.2013

5.	Заключение Контракта на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в соответствии с требованиями № 44-ФЗ от 05.04.2013)	Депсоцразвития Югры	IV квартал предшествующего года, I – II кварталы текущего года	Подписанный Контракт
6.	Оформление решения об определении Оператора (в соответствии с № 442-ФЗ от 28.12.2013)	Депсоцразвития Югры	В течение 5 рабочих дней после подписания Контракта	Приказ Депсоцразвития Югры
7.	Обеспечение технической возможности выражения мнений гражданами-получателями услуг (иными гражданами) о качестве условий оказания поставщиками социальных услуг на официальных сайтах, официальном сайте Депсоцразвития Югры	Депсоцразвития Югры, поставщики социальных услуг	Постоянно	Анкета (Приложение 8)

**Приложение 2. Мероприятия этапа «Организационный»**  
(в соответствии с Техническим заданием)

№ п/п	Мероприятие	Ответственный участник	Срок	Результат
1.	* Рабочее совещание по вопросам проведения независимой оценки качества с оператором, в части вопросов проведения НОК в текущем году, подготовки, представления сведений в соответствии с Техническим заданием <sup>17</sup>	Общественный совет по НОК, Депсоцразвития Югры	Представление сведений Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Контракта; проведение Рабочего совещания (в случае необходимости) в течение 10 рабочих дней с даты заключения Контракта	Представление информации: о поставщиках социальных услуг (приложение 9); о количестве обслуженных получателей социальных услуг: генеральная совокупность (приложение 10); протокол рабочего совещания
2.	1. Изучение настоящей Методики и документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества <sup>18</sup> . 2. Формирование выборочной совокупности респондентов <sup>19</sup> . 3. Составление графика посещений поставщиков социальных услуг	Оператор	Оператор	Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе поставщиков социальных услуг (приложение 11); график посещений поставщиков социальных услуг (приложение 12)
3.	Создание облачного хранилища (не менее 50 ГБ, функционирование в течение всего срока исполнения Контракта) <i>(пароль для доступа/размещения/просмотра/скачивания)</i>			Оператор

<sup>17</sup> общедоступная информация о деятельности поставщиков, формируемая в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте поставщика), генеральная совокупность респондентов для проведения опросов и т.д.

<sup>18</sup> Официальный сайт Депсоцразвития Югры, раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslug/>)

<sup>19</sup> приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н

	<i>собранных материалов (рабочих документов по НОК и пр.)</i>			
4.	* Заседание Общественного совета по НОК (вопросы обоснования/расчёта выборки по каждому поставщику социальных услуг, графика посещений поставщиков социальных услуг)	Общественный совет по НОК	С учетом соблюдения условий заключенного Контракта (Технического задания)	Протокол заседания Общественного совета по НОК

**Приложение 3. Мероприятия этапа «Основной (полевой)»  
(в соответствии с техническим заданием)**

№ п/п	Мероприятие	Ответственный участник	Результат
1.	Независимая оценка официального сайта поставщика социальных услуг согласно показателям, характеризующим открытость и доступность информации (в том числе дистанционно) в соответствии с рабочими картами № 1 и № 3 в части условия «Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению»	Оператор	Скриншоты страниц официальных сайтов поставщиков социальных услуг; заполненная рабочая карта № 1 (Приложение 13); заполненная рабочая карта № 3 (Приложение 15) в части условия «Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению»
2.	Независимая оценка содержания информационных стендов согласно показателям, характеризующим открытость и доступность информации о поставщиках (том числе в части наличия мобильных папок и/или стендов, брошюр/буклетов и др. для НПСУ, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, при этом оценка размещенной в раздаточных материалах информации аналогична оценке содержания стендов)	Оператор	Фотографии, видео стендов, специального раздаточного материала (мобильные папки, брошюры, буклеты и пр.); заполненная рабочая карта № 1 (Приложение 13)
3.	Независимая оценка функционирования дистанционных способов взаимодействия поставщика социальных услуг с населением <i>опытным путем – тестирование взаимодействия поставщика с гражданами по телефону/электронной почте, с помощью электронных сервисов на его официальном сайте в сети «Интернет».</i> <b>Важно! Тестирование проводится для всех поставщиков по единому сценарию.</b>	Оператор	Скриншоты обращений/ответов; Заполненная/подписанная рабочая карта № 1 (Приложение 13)

4.	<p>Посещение поставщиков социальных услуг <u>с целью определения:</u></p> <p>а) наличия/функционирования дистанционных способов обратной связи, а также взаимодействия с получателями услуг;</p> <p>б) обеспечения комфортных условий предоставления услуг;</p> <p>в) доступности для инвалидов помещений, прилегающих территорий, предоставляемых услуг;</p> <p>г) оказываемой поставщиком помощи инвалидам по их сопровождению в помещениях и на прилегающей территории</p> <p><b><i>Важно: привлекаются представители общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан)</i></b></p>	Оператор	<p>Фотографии/видео помещений;</p> <p>Заполненная/подписанная рабочая карта № 2 (Приложение 14);</p> <p>заполненная /подписанная рабочая карта № 3 (Приложение 15)</p>
5.	<p>Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания социальных услуг<sup>20</sup>.</p> <p><i>По критерию «Доступность услуг для инвалидов» опрашиваются лица с инвалидностью.</i></p> <p>Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий их оказания поставщиком формируются с учетом результатов всех форм опросов</p>	Оператор	<p>Результаты всех видов опросов (Таблицы 4, 6, 7, 10, 11, 12 Приложения 18)</p>
6.	<p>Размещение собранной информации о деятельности поставщиков социальных услуг в облачном хранилище.</p> <p>Для каждого поставщика формируется именная</p>	Оператор	<p>Собранные материалы (раб карты, результаты опросов, фото и/или видео материалы, скан-копии обращений к поставщикам и ответы на них,</p>

<sup>20</sup> руководствоваться приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н

	<p>папка (№ поставщика согласно Перечню/ название (допускается краткое).</p> <p>В именной папке содержатся подпапки с информацией:</p> <p>1) «Рабочие карты №№ 1,2,3» (три PDF-документа, заполненные и подписанные рук. поставщика (его представителем), экспертами – приложения 13-15).</p> <p>2) «Фото, видео» (фото/видео/скриншоты под №, соответствующему рабочим картам).</p> <p>3) «Результаты опросов» (сводные результаты опросов с замечаниями респондентов/указанием вида опроса: онлайн, на бумажном носителе, по телефону).</p> <p>4) «Результаты дистанционного взаимодействия» (скриншоты писем/взаимодействия через онлайн сервисы и пр.).</p> <p><b>Важно! Формирование/наполнение папок осуществляется не позднее 5 календарных дней с даты посещения поставщика.</b></p> <p><b>Приемка именной сформированной папки осуществляется на 6 календарный день с даты посещения поставщика.</b></p> <p>Копии всех документов, в том числе направляются в Ресурсный центр на электронный адрес <a href="mailto:DSRRC@admhmao.ru">DSRRC@admhmao.ru</a></p>		используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.)
7.	<p>Подготовка/направление Оператором информационной справки о проделанной работе (официальное письмо о завершении II этапа в адрес Депсоцразвития Югры (<a href="mailto:Socprotect@admhmao.ru">Socprotect@admhmao.ru</a>), копия в Ресурсный центр (<a href="mailto:DSRRC@admhmao.ru">DSRRC@admhmao.ru</a>))</p>	Оператор	<p>1. Информационная справка о проделанной работе;</p> <p>2. Сводные таблицы в формате Word (Excel) (таблицы 1 -12 Приложения 18)</p>
8.	<p>Мониторинг (сверка) размещенной Оператором информации в облачном хранилище в разрезе</p>	Депсоцразвития Югры	<p>Аналитическая справка по сбору Оператором информации в рамках</p>

	каждого поставщика, в части полноты исполнения требований, предусмотренных техническим заданием	(Ресурсный центр)	проведения независимой оценки качества в текущем году
9.	*Мониторинг (анализ) собранных материалов, подготовка/направление в адрес Депсоцразвития Югры мотивированного письменного уведомления, в случае отрицательного отзыва на представленный Оператором в ходе II этапа массив собранных данных	Общественный совет по НОК	Проведение заседания Общественного совета по НОК (протокольное решение об осуществлении контрольного сбора информации)
10.	*Организация контрольного сбора информации ( <b>при необходимости</b> ) в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 30.04.2021 года № 467-р (адрес ссылки: <a href="https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/obshchestvennyy-совет-po-provedeniyu-nezavisimoy-otsenki-kachestva-usloviy-okazaniya-uslug-organizats/polozhenie-ob-obshchestvennom-sovete-po-nezavisimoy-otsenke-kachestva/8211814/prikaz-depsotsrazvitiya-yugry-ot-13-12-2022-1766-r-vnesenie-/">https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/obshchestvennyy-совет-po-provedeniyu-nezavisimoy-otsenki-kachestva-usloviy-okazaniya-uslug-organizats/polozhenie-ob-obshchestvennom-sovete-po-nezavisimoy-otsenke-kachestva/8211814/prikaz-depsotsrazvitiya-yugry-ot-13-12-2022-1766-r-vnesenie-/</a> )	<b>В срок исполнения II этапа</b> Общественный совет по НОК, Депсоцразвития Югры	Контрольный сбор информации (повторно заполненные рабочие карты №№ 1,2,3, приложение 13-15)

**Приложение 4. Мероприятия этапа «Аналитический»**  
(в соответствии с Техническим заданием)

№ п/п	Мероприятие	Ответственный участник	Результат
1.	<p>Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии независимой оценки качества<sup>21/</sup></p> <p><i>(При расчете показателей округление производится до сотых единиц: 2 знака после запятой, отделяющей целую и дробную части числа).</i></p> <p><i>При наличии у поставщика нескольких объектов недвижимости, на каждый из которых оформлена отдельная рабочая карта № 2 или № 3, итоговое значение показателей определяется как среднее арифметическое по всем рабочим картам</i></p>	Оператор	Таблицы 13-17 для расчета показателей (Приложение 19)
2.	<p>Формирование (систематизация) основных недостатков/ в разрезе каждого критерия/показателей оценки НОК, выводы в части повышения/снижения результатов <i>(консолидация в форме таблиц в разрезе каждого критерия)</i></p>	Оператор	Перечни недостатков в работе каждого поставщика, выявленные в ходе НОК, выводы, (Приложение 20)
3.	<p>Формирование проекта Рейтинга поставщиков социальных услуг <i>(с указанием значений показателей общих критериев)</i></p>	Оператор	Проект Рейтинга поставщиков социальных услуг (Приложение 21)
4.	<p>Разработка проектов предложений по совершенствованию деятельности для каждого поставщика социальных услуг (с учётом критериев НОК), в т.ч. для всей сферы рынка социальных услуг в целом</p>	Оператор	Проекты предложений по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг/сферы социального обслуживания (Приложение 22)
5.	<p>Подготовка/направление Оператором проекта Отчёта о</p>	Оператор	Отчет об оказанных услугах по сбору и

<sup>21</sup> В соответствии с приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

	<p>выполнении услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества в текущем году.</p> <p>Требования к Отчету: состоит из 2 частей (аналитической части и приложения), а именно:  аналитическая часть объемом не более 50 страниц с подробным оглавлением, нумерацией страниц/разделов (с включением таблицы 27 приложения 21, таблиц 28-32 приложения 22 к настоящей Методики);  приложения к аналитической части, объем не ограничен, включает сводные таблицы, приложенные к Техническому заданию.</p> <p>При наличии замечаний по содержанию/технических недостатков Депсоцразвития Югры вправе потребовать от Оператора доработки Отчёта.</p>		<p>обобщению информации о качестве условий оказания поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры<sup>22</sup>.</p>
6.	<p>Приемка услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в текущем году (<i>анализ представленного проекта Отчета, направление при необходимости на доработку</i>)</p>	<p>Депсоцразвития Югры (Ресурсный центр) Оператор</p>	<p>Приемка/доработка Отчёта/консультационное сопровождение Оператора по имеющимся замечаниям для их устранения, информационная справка по результатам анализа (в том числе замечаниям при их наличии)</p>
7.	<p>Направление Отчета оператора в установленном порядке в Общественный совет по НОК</p>	<p>Депсоцразвития Югры</p>	<p>Отчет оператора с сопроводительным письмом Депсоцразвития Югры</p>
8.	<p>Формирование в течение одного месяца со дня получения Отчета Оператора на его основе результатов независимой оценки качества, разработка предложений по улучшению качества деятельности поставщиков социальных услуг.</p>	<p>Общественный совет по НОК</p>	<p>Направление в Депсоцразвития Югры решения Общественного совета по НОК (результаты независимой оценки качества оказания услуг поставщиками социальных услуг, предложений по улучшению их деятельности)</p>

<sup>22</sup> Согласно п. 6. Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

9.	Организация и проведение заседания Общественного совета по НОК (протокольное решение об утверждении итогов НОК в текущем году)	Общественный совет по НОК, Депсоцразвития Югры <i>(с учетом сроков, установленных Контрактом)</i>	Протокольное решение Общественного совета по НОК (утвержденные результаты независимой оценки качества, рейтинг, предложения по улучшению деятельности поставщиков)
----	--	--	--

**Приложение 5. Мероприятия этапа «Заключительный»**  
*(срок: IV квартал текущего года, I-II кварталы года последующего, в том числе до полной реализации мероприятий Планов по устранению недостатков)*

№ п/п	Мероприятие	Ответственный участник	Срок	Результат
1.	Доведение до руководителей поставщиков, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, решения Общественного совета	Депсоцразвития Югры	В течение одного месяца со дня получения решения Общественного совета по НОК	Информационные письма
2.	Размещение информации об итогах независимой оценки качества, её результатах на сайтах: bus.gov.ru; Депсоцразвития Югры; поставщиков социальных услуг	Депсоцразвития Югры, Ресурсный центр, поставщики социальных услуг	В соответствии с приказом Минфина РФ от 07.05.2019 № 66н <sup>23</sup> (на сайте bus.gov.ru); в течение 5 рабочих дней после изменения/ обновления сведений <i>(на официальных сайтах Депсоцразвития Югры, поставщиков)</i>	Размещенная на сайтах информация
3.	Подготовка информации о результатах независимой оценки качества в текущем году для включения в ежегодный отчет о результатах деятельности высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации	Депсоцразвития Югры	Ежегодно до 1 октября текущего года <i>(в соответствии с № 414-ФЗ от 21.12.2021)</i>	Информация в ежегодный доклад

<sup>23</sup> Приказ Минфина РФ от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»

4.	<p>Выработка мер по совершенствованию деятельности поставщиков, оценка деятельности руководителей (поощрение поставщиков, показавших наилучшие результаты, а также меры в отношении поставщиков, набравших наименьшие баллы);</p> <p>* В том числе организация методического сопровождения НПСУ в следующем году, набравших наименьшие результаты (включение их в Перечень для НОК через год)</p>	Депсоцразвития Югры	В течение I квартала года, следующего за отчетным	Коллегия Депсоцразвития Югры
5.	Организация работы по устранению выявленных недостатков по итогам независимой оценки качества (подготовка/размещение/реализация Планов по устранению выявленных недостатков)	Депсоцразвития Югры, Ресурсный центр, поставщики социальных услуг	В течение I квартала года, следующего за отчетным	План по устранению недостатков, (Приложение 23); Приказ Депсоцразвития Югры
6.	Назначение должностных лиц, ответственных за размещение информации о независимой оценке качества, ее результатах на официальных сайтах поставщиков социальных услуг, Депсоцразвития Югры, bus.gov.ru (достоверность, полноту и своевременность ее размещения)	Депсоцразвития Югры, поставщики социальных услуг	I квартал отчетного года	Приказы Депсоцразвития Югры, поставщиков социальных услуг,
7.	Ведомственный контроль исполнения планов по устранению недостатков (мониторинг исполнения)	Депсоцразвития Югры, поставщики социальных услуг	В течение всего периода исполнения мероприятий	Размещение информации на сайте bus.gov.ru, Официальных сайтах Депсоцразвития Югры, поставщиков социальных услуг

8.	<p>Мониторинг посещения гражданами официальных сайтов <i>(в том числе их отзывов, информации о принятии мер по устранению выявленных замечаний, в случае их наличия)</i>:  сайт bus.gov.ru;  официальной сайт Депсоцразвития Югры;  официальные сайты поставщиков социальных услуг.</p> <p>При наличии отзыва, указывающего на недостатки в деятельности поставщика, организуется работа по устранению выявленных недостатков и информированию граждан на официальном сайте о принятых мерах</p>	Депсоцразвития Югры, Ресурсный центр, поставщики социальных услуг	Постоянно	Информационная справка
----	--	---	-----------	------------------------

## Приложение 6 Форма Перечня поставщиков социальных услуг, в отношении которых проводится независимая оценка качества

Перечень поставщиков социальных услуг для проведения  
независимой оценки качества условий оказания услуг поставщиками (государственными,  
негосударственными) социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
в \_\_\_\_\_ году

**Всего** – \_\_\_ поставщиков (государственных, негосударственных), из них:  
\_\_\_ государственных, \_\_\_ негосударственных

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг
<i>Государственные поставщики социальных услуг</i>	
1.	
2.	
...	
<i>Негосударственные (коммерческие, некоммерческие) поставщики социальных услуг</i>	
3.	
4.	
.....	

## Приложение 7. Форма технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества

Техническое задание  
на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках  
проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг  
поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в  
\_\_\_\_\_ году

№ п/п	Параметры требований к услугам	Требования к услугам, указываемые государственным заказчиком
1.	Наименование закупаемой услуги	
2.	Заказчик услуги	
3.	Цели и задачи оказания услуги	
4.	Объем закупаемой услуги	
5.	Общие требования к оказанию услуги	
6.	Требования к результатам оказания услуги	

## Приложение 8. Форма Анкеты

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

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

#### Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

---

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

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

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

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

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

полустационарная форма социального обслуживания

стационарная форма социального обслуживания

социальное обслуживание на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**



### Приложение 10. Форма предоставляемой генеральной совокупности респондентов для проведения опросов

Информация о количестве обслуженных поставщиками получателей социальных услуг в \_\_\_\_ году  
(генеральная совокупность)

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг	Количество обслуженных получателей социальных услуг в ____ году (чел.)
1.		
2.		

### Приложение 11. Форма представления Оператором генеральной и выборочной совокупности респондентов для проведения опросов

Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов  
в разрезе поставщиков социальных услуг, в абс. значении, ед.

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

**Приложение 12. Форма Графика посещений поставщиков социальных услуг****График посещений поставщиков социальных услуг для проведения исследования**

№ п/п	Наименование поставщика социальных услуг	Сведения об объектах недвижимости, состоящих на балансе поставщика социальных услуг, в которых оказываются услуги, пребывают (постоянно или временно) получатели услуг:			Дата посещения	ФИО исполнителя, к/т тел., эл. почта
		общее количество объектов	фактический адрес местоположения, телефон	наименование расположенных отделений/форма обслуживания		
1.						
2.						

## Приложение 13. Форма рабочей карты № 1

### Рабочая карта № 1

#### Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

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 карта заполняется 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<sup>24</sup>, заполняется столбец «Комментарий» (при расчете итоговой оценки по условию норматив не учитывается), а при заполнении в столбце «норматив» проставляется «X» (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 организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

<sup>24</sup> Учитывается организационно-правовая форма поставщика социальных услуг

№ п/п	Перечень информации	на информационных стендах в помещении поставщика <sup>25</sup>			на официальном сайте поставщика в сети «Интернет»			Комментарий
		норматив	фактически	№ фото и/или видео <sup>26</sup>	норматив	фактически	№ скриншота <sup>27</sup>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+		<b>1</b>	+		<b>1</b>	
2.	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+		<b>2</b>	+		<b>2</b>	
3.	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+		<b>3</b>	+		<b>3</b>	
4.	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+		<b>4</b>	+		<b>4</b>	
5.	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+		<b>5</b>	+		<b>5</b>	
6.	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+		<b>6</b>	+		<b>6</b>	
7.	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X		<b>7</b>	+		<b>7</b>	

<sup>25</sup> при отсутствии помещений информация рассматривается в мобильных папках и/или брошюрах/буклетах и т.д.

<sup>26</sup> здесь и далее нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей

<sup>27</sup> здесь и далее нумерацию скриншотов страниц сайта сохранять в соответствии с таблицей

8.	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	+		<b>8</b>	+		<b>8</b>	
9.	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+		<b>9</b>	+		<b>9</b>	
10.	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудоустройство, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	+		<b>10</b>	+		<b>10</b>	
11.	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+		<b>11</b>	+		<b>11</b>	
12.	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+		<b>12</b>	+		<b>12</b>	
13.	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+		<b>13</b>	+		<b>13</b>	
14.	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату,	+		<b>14</b>	+		<b>14</b>	

	частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц							
15.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+		<b>15</b>	+		<b>15</b>	
16.	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X		<b>16</b>	+		<b>16</b>	
17.	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+		<b>17</b>	+		<b>17</b>	
18.	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+*		<b>18</b>	+*		<b>18</b>	
19.	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+		<b>19</b>	+		<b>19</b>	
<b>ВСЕГО</b>				-			-	

**Условные обозначения:**

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

«X» – 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	
<b>ВСЕГО функционирующих способов обратной связи</b>				-	

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)
1.				
2.				
3.				

## Приложение 14. Форма рабочей карты № 2

### 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 карта заполняется с учетом организационно-правовой формы поставщика социальных услуг.

В рабочей карте в 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<sup>28</sup>, заполняется столбец «Комментарий».

<sup>28</sup> Учитывается организационно-правовая форма поставщика социальных услуг

№ 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		
		2) наличие и понятность навигации внутри организации;	21		
		3) наличие и доступность питьевой воды;	22		
		4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	23		
		5) санитарное состояние помещений организаций;	24		
		6) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)	25		
		7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством <a href="#">Единого портала</a> государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).	–		
<b>ВСЕГО выполненных условий комфортности</b>					

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)
1.				
2.				
3.				

## Приложение 15. Форма рабочей карты № 3

### 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 карта заполняется с учетом организационно-правовой формы поставщика социальных услуг.

В рабочей карте в 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<sup>29</sup>, заполняется столбец «Комментарий».

<sup>29</sup> Учитывается организационно-правовая форма поставщика социальных услуг

№ 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		
		2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	27		
		3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	28		
		4) наличие сменных кресел-колясок;	29		
		5) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	30		
<b>ИТОГО выполненных условий доступности оборудования помещений и прилегающей территории для инвалидов</b>					
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		
		2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	32		
		3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	33		
		4) наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	34		
		5) помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;	35		

		б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	–		
<b>ИТОГО выполненных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>					

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)
1.				
2.				
3.				











### Приложение 18.4. Формы сводных таблиц по критерию «Доброжелательность, вежливость работников поставщика социальных услуг»

Таблица 11. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников поставщика, в абс. значении

№ п/п	Наименование поставщика	Количество опрошенных получателей услуг	4.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении к поставщику	Способы дистанционного обращения к поставщику для оценки доброжелательности, вежливости работников				4.3. Количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия (среднее арифметическое)
					По телефону	По электронной почте	С помощью электронных сервисов	Онлайн-консультация по оказываемым услугам	
1.									

### Приложение 18.5. Формы сводных таблиц по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 12. Количество получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении

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





**Приложение 20. Формы представления недостатков в работе в разрезе каждого поставщика социальных услуг,  
выявленные в ходе независимой оценки качества**

Таблица 18. Перечень недостатков в работе поставщиков социальных услуг  
по критерию «Открытость и доступность информации о поставщике»

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

Таблица 19. Перечень недостатков в работе поставщиков социальных услуг  
по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг	Недостатки, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности своевременности их предоставления	Недостатки, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности комфортностью их предоставления
1.				

Таблица 20. Перечень недостатков в работе поставщиков социальных услуг  
по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

Таблица 21. Перечень недостатков в работе поставщиков социальных услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при первичном контакте	Недостатки, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при обращении к поставщику	Недостатки, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1.				

Таблица 22. Перечень недостатков в работе поставщиков социальных услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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



## СПРАВОЧНО:

**Сокращения наименований критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг, используемые в сводных таблицах<sup>30</sup>**

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

<sup>30</sup> в редакции приказа Минтруда России от 23.05.2018 № 317н

## Приложение 22. Формы представления предложений по совершенствованию деятельности поставщиков социальных услуг

Таблица 28. Предложения по совершенствованию деятельности поставщиков по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о поставщике

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества	Предложение по совершенствованию деятельности
1.			

Таблица 29. Предложения по совершенствованию деятельности поставщиков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества	Предложение по совершенствованию деятельности
1.			

Таблица 30. Предложения по совершенствованию деятельности поставщиков по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества	Предложение по совершенствованию деятельности
1.			

Таблица 31. Предложения по совершенствованию деятельности поставщиков по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников поставщика

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества	Предложение по совершенствованию деятельности
1.			

Таблица 32. Предложения по совершенствованию деятельности поставщиков по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование поставщика	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества	Предложение по совершенствованию деятельности
1.			

## Приложение 23. Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
 (ф.и.о. руководителя органа  
 исполнительной власти субъекта  
 Российской Федерации)

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

\_\_\_\_\_  
 (дата)

ПЛАН<sup>31</sup>

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

\_\_\_\_\_  
 (наименование поставщика)

на 20\_\_ год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					

<sup>31</sup> в редакции постановления Правительства РФ от 17.04.2018 № 457

III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					