

Программа

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

2022

Программа

по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году.
(согласована от 25.04.2022 протоколом № 3 Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № ГК-01/22 от 4.04.2022
(идентификационный код закупки 222860100964486010100100400019499244)

2022 г.

Оглавление

Введение	
Методология НОК	
Правовые основы НОК	
Целевые установки исследования	7
Операционализация понятий.....	7
Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	81
Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (к расчету показателя 1.1)	115
Методика НОК	
Методы исследования.....	9
План-график проведения НОК.....	13
Анализ данных	21
Перечень организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (государственными, негосударственными) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году	24
Выборка исследования	51
Приложение 1. Инструментарий независимой оценки	5
Рабочая карта № 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	55
Рабочая карта № 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	60
Рабочая карта № 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	65
Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг	78
Приложение 2. План-график выездов в организации социального обслуживания	Er

Введение

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

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

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

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

При проведении независимой оценки качества, используются два подхода.

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

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

¹ Дудченко Ольга Николаевна, Мыгиль Анна Владимировна Становление института независимой оценки качества: вопросы и перспективы развития // СНИСП. 2017. №1 (17). С. 70-88

Методология НОК

Правовые основы НОК

Независимая оценка проводится в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
- приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Демсоцразвития Югры (приложение 1 к Техническому заданию);

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

Целевые установки исследования

Цели:

1. Повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
2. Улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Задачи:

1. Получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

Объект исследования: организации социальной защиты ХМАО-Югры

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

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

Операционализация понятий

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

1. **Информационная открытость и доступность** (содержание сайтов и информационных стендов организации, а также оценка этого содержания получателями услуг)
2. **Комфортность** (обеспечение организацией комфортных условий, время ожидания получения услуги, а также оценка комфортности условий получателями услуг).
3. **Доступность для инвалидов** (обеспечение доступа к объектам, возможность получения услуг лицами с ОВЗ наравне с другими, субъективная оценка доступности получателями услуг с ОВЗ).
4. **Вежливость и доброжелательность работников** (работников, обеспечивающих как первичный контакт, так и непосредственное

оказание услуги оценка вежливости и доброжелательности дистанционных взаимодействий).

5. Удовлетворённость (удовлетворённость организационными условиями, условиями в целом, готовность рекомендовать организацию)

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

Методика НОК

Методы исследования

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

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

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

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

- проведение **анализа официального сайта** организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.
- проведение **оценки содержания информационных стендов** осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Для негосударственных организаций, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, информация об организации должна быть размещена в специальных брошюрах, буклетах и пр.
- проведение **эксперимента «Взаимодействие организации с гражданами»** – тестирование взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.
- проведение **эксперимента «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»** – оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).
- проведение **натурных наблюдений** для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:
 - наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.
- **выявление мнения** получателей услуг о качестве условий оказания услуг, которое осуществляется в следующих формах опроса:
- 1) **анкетирование** получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя);
 - 2) **интервьюирование** получателей услуг;
 - 3) **телефонный опрос** получателей услуг.
- расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минтруда России № 675н, приказ Минтруда России № 391а, а также примерами расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными на сайте Минтруда России от 27.05.2019 (<https://mintrud.gov.ru>) (приложение 6 к настоящему Техническому заданию).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, находящиеся в помещениях организаций;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос);
- результаты натурных наблюдений и экспериментов.

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

Будут осуществлены выездные мероприятия в каждую организацию социального обслуживания с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их

получения, обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, а также проведение опроса получателей услуг удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг.

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

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

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

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

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

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

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

привлечением представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан

План-график проведения НОК

Таблица 1. План-график проведения НОК

№ п/п	Содержание услуги, конечный результат	Отчетный материал
1	2	3
<p>Этап 1. Подготовка к осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка – не позднее 3 мая 2022 г.</p>		
1.1.	<p>Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – НОК) и размещенных на сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/).</p> <p>Изучение инструментария независимой оценки (рабочие карты, форма анкеты для получателей услуг, сводные и итоговые формы отчетности).</p> <p>Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, из расчета объема выборочной совокупности респондентов составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.</p> <p>Конкретное количество опрошенных в каждой организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг.</p> <p>Разработка графика выездов в организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.</p> <p>Заказчик представляет Исполнителю в течение 5 рабочих дней с даты заключения государственного контракта адреса организаций социального обслуживания, а также отделений указанных организаций, условия посещения организаций (в зависимости от эпидемиологической ситуации в регионе), формат проведения НОК (дистанционно или очно) и другие сведения об организациях, необходимые для исполнения контракта.</p> <p>Разработка Программы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (на основе Методики проведения НОК в Ханты-Мансийского автономного округа – Югре), включающая:</p>	<p>1. Обоснование и расчёт выборки по каждой организации социального обслуживания;</p> <p>2. График выездов в организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (согласование с Депсоцразвития Югры).</p> <p>3. Программа проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (согласование с Депсоцразвития Югры).</p> <p>4. Ссылка на облачное хранилище</p>

	<p>описание объекта и предмета независимой оценки;</p> <p>разработанный инструментарий оценки (форма экспертной оценки организации социального обслуживания и анкета получателя социальных услуг);</p> <p>описание процесса опроса получателей социальных услуг различных категорий граждан, в том числе разработка механизма опроса представителей получателей социальных услуг;</p> <p>описание процедуры подготовки (инструктажа) экспертов, осуществляющих сбор первичной информации);</p> <p>распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения ХМАО-Югры;</p> <p>график проведения исследования организаций социального обслуживания (далее - График).</p> <p>Создание облачного хранилища с паролем для доступа для размещения, просмотра, скачивания собранных материалов, рабочих документов по НОК и пр. размером не менее 50 ГБ. Облачное хранилище должно действовать в течение всего срока исполнения контракта</p>	
<p>Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка - не позднее 2 июля 2022 года. График выездов в организации социального обслуживания приведён в Приложении 2.</p>		
<p>2.1.</p>	<p>1. Привлечение к сбору информации: о качестве предоставления услуг каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка - работников Исполнителя и/или граждан, волонтеров, представителей общественных организаций;</p> <p>об условиях доступности для инвалидов - представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.</p> <p>2. Сбор информации о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями, включая выезды в каждую организацию в соответствии с Перечнем организаций, указанным в Приложении 1 к Техническому заданию согласно следующим методам и установленным нормативным документам:</p> <p><i>а) анализ официального сайта организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.</i></p> <p>Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов</p>	<p>1. Первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям (рабочие карты, результаты опросов, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.) на облачном хранилище.</p> <p>2. Информационная справка о проделанной работе в целом;</p> <p>3. Участие Исполнителя в заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры (в режиме ВКС) по вопросам 2 этапа.</p>

организации социального обслуживания и может производиться дистанционно.

Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению.

При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются программа для чтения с экрана компьютера JAWS (Job Access With Speech), предназначенная для людей с ослабленным зрением, и следующие нормативные документы:

статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

ГОСТ Р 52872-2019 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (с Поправкой);

б) оценка содержания информационных стендов осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Для негосударственных организаций, предоставляющих услуги только в домашней форме обслуживания, информация об организации должна быть размещена в специальных брошюрах, буклетах и пр.

Анализ стендов организации социального обслуживания осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для

посетителя организации социального обслуживания, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам и ее доступности для инвалидов используется следующие нормативные документы:

статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

в) эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» – тестирование взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.

При проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.

При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используются:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

г) эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» – оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).

При проведении эксперимента используются «Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий» (размещено на сайте Депсоцразвития Югры, адрес [ссылки](#)

<https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-ekspertov/6454473/metodicheskie-rekomendatsii-po-okazaniyu-situatsionnoy-pomoshchi-invalidam->

[razlichnykh-kategoriy-akt/](#), которое разработано совместно с членами Общественного совета при Депсоцразвития Югры во исполнение протокольного решения заседания Совета по делам при Губернаторе Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 02.12.2019 № 2 и соответствует действующему законодательству;

д) натурные наблюдения проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При проведении натуральных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используется:

СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;

СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».

СП 141.13330.2012 «Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения».

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводятся Исполнителем с привлечением представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;

д) Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется в следующих формах опроса:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя);

2) интервьюирование получателей услуг;

3) телефонный опрос получателей услуг.

При проведении опроса привлекать к его участию лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

При выявлении мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг руководствуются приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий их оказания в организации формируются с учетом результатов всех форм опросов.

Первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям (рабочие карты, результаты опросов, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.) размещаются на облачном хранилище. Для каждой организации формируется папка, в наименовании папки указывается номер организации согласно Перечню и название организации (допускается краткое название). Внутри папки должны содержаться следующие папки с собранной информацией:

1) «Рабочие карты», содержащие три PDF-документа: Рабочая карта № 1, рабочая карта № 2, Рабочая карта № 3. Каждая карта должна быть заполнена и подписана руководителем организации.

2) «Фото», содержащая фото и скриншоты под номером, указанным в рабочих картах.

3) «Результаты опросов», содержащие сводные результаты опросов с замечаниями респондентов и указанием вида опроса (онлайн, на бумажном носителе, по телефону)

4) «Результаты дистанционного взаимодействия», содержащие скриншоты писем, взаимодействия через онлайн сервисы и пр.

В папках «Рабочие карты» и «Фото» размещение/обновление сведений должно происходить в течение 2-х дней после даты посещения организации согласно утвержденному графику. В папках «Результаты опросов» и «Результаты дистанционного взаимодействия»

	<p>размещение/обновление сведений должно происходить не позднее 2-х недель после даты посещения организации согласно утвержденному графику.</p> <p>3. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации по каждой организации (рабочие карты № 1-3)</p>	
2.2.	<p>По итогам полевого этапа Исполнитель направляет в адрес Депсоцразвития Югры информационную справку о проделанной работе;</p> <p>Результаты проделанной работы в рамках полевого этапа, рассматриваются на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры с участием Исполнителя</p>	
<p>Этап 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (не позднее 21 августа 2022 г.)</p>		
3.1.	<p>Обработка и анализ первичного массива данных.</p> <p>Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с единым порядком расчёта показателей.</p> <p>Систематизация основных недостатков в работе каждой организации социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.</p> <p>Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания.</p> <p>Формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1 к Техническому заданию).</p> <p>Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2 к Техническому заданию) и сферы социального обслуживания автономного округа в целом.</p> <p>Подготовка итогового Аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы (в том числе предоставление промежуточных вариантов по запросу Заказчика).</p> <p>Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком Аналитического отчёта, сформированных рейтингов и предложений по</p>	<p>1. Аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, содержащий:</p> <p>а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;</p> <p>в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;</p> <p>г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах),</p>

	<p>улучшению качества работы организаций социального обслуживания.</p>	<p>рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;</p> <p>д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;</p> <p>е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.</p> <p>ж) описание выполненных работ с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы и т.д.);</p> <p>з) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания;</p> <p>и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом;</p> <p>к) проект рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с</p>
--	------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Перечнем организаций;</p> <p>л) итоговую презентацию по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15.</p> <p>Аналитический отчет и приложение к нему должны включать сводные таблицы, описанные в Приложение 5 к Техническому заданию.</p> <p>Объём Аналитического отчёта должен быть не более 50 страниц (без учета приложений к нему), текст должен иметь подробное оглавление с указанием страниц и разделов.</p> <p>В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки Аналитического отчёта.</p> <p>2. Выступление</p> <p>Исполнителя на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры: доклад о выполненной услуге не более 15 мин; презентации результатов исследования (презентация по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15, содержащая текст, графический анализ данных (графики, диаграммы, таблицы, инфографика);</p> <p>ответы на вопросы</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Анализ данных

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

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

Аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году (далее – Аналитический отчет).

Аналитический отчет представляется по организациям социального обслуживания, указанным в приложении 1 к Техническому заданию, на бумажном носителе и в форме электронного документа (формат, обеспечивающий возможность дальнейшей обработки информации и размещение на официальном сайте www.bus.gov.ru).

Аналитический отчет должен содержать:

а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

ж) описание оказанных услуг с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования, а также информацию о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы;

з) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания;

и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом;

к) проект рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций;

л) итоговую презентацию по результатам исследования, количество слайдов – не более 15.

2. Аналитический отчет должен содержать сводные таблицы (прилагаются к техническому заданию), показатели-диаграммы и текстовый анализ, фотоматериалы.

3. Аналитический отчет и иные представляемые документы не должны содержать орфографических, логических, технических и иных ошибок.

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

Всего – 85 организаций (государственных, негосударственных), из них:
42 государственных учреждения, 43 негосударственных поставщика

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

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	Гейдарова Валерия Сергеевна	тел: 8 (34670) 2-54-17 e-mail: BELKCSO@admhmao.ru сайт: http://kcsomiloserdi.e.ru	628162, ХМАО-Югра, г. Белоярский, 4 мкр., д. 16	г. Белоярский, 4 микрорайон, д. 16	Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	Стационарное обслуживание
						Специальный дом для одиноких престарелых	Полустационарное обслуживание
						Отделение социальной реабилитации и абилитации	
					г. Белоярский, ул. Центральная, д. 15 «А»	Отделение психологической помощи гражданам	Полустационарное обслуживание
Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями;							
Отделение социального сопровождения граждан							
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания	Горбунова Елена Сергеевна	тел: 8 (34674) 2-22-94 e-mail: berkcsn@admhmao.ru сайт: бркцсон.рф	628140, ХМАО-Югра, Березовский район, пгт Березово, ул. Таежная, д. 9	пгт. Березово, ул. Таежная, д. 1, тел: 8 (34674) 2-35-92	Отделение социальной реабилитации и абилитации (с дневным пребыванием)	Полустационарное обслуживание
					пгт. Березово, ул. Таежная, д. 3 тел: 8 (34674) 2-36-07	Отделение социальной реабилитации и абилитации (с круглосуточным пребыванием)	
					Березовский	Сектор	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
	населения»				район, с. Саранпауль, ул. Советская, д. 19/2, тел: 8 (34674)4-54-26	отделения социальной реабилитации и абилитации	нарное обслуживание
					Березовский район, пгт. Игрим, ул. Строителей, д. 8, тел: 8 (34674)2-70-10	Отделение психологической помощи гражданам	Полустационарное обслуживание
						Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями	
						Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют»)	
					Березовский район, пгт. Игрим, ул. Молодежная, д. 41, тел: 8 (34674)6-11-12	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
3.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	Сорокина Марина Ринатовна	тел.: 8 (34667) 5-11-93 e-mail: kogkcsn@admhmao.ru сайт: http://kson86.ru/	628484, ХМАО-Югра, г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А»	г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А»	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
						Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями	
					г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 12, кв. 36	Отделение психологической помощи гражданам	Полустационарное обслуживание
г. Когалым, ул. Мира, д. 22	Отделение социального сопровождения граждан						
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Юдинцева Татьяна Романовна	тел: 8 (34677) 32-9-79 факс: 8 (34677) 35-1-68 e-mail: konkcsn@admhmao.ru сайт: http://kcsn-fortuna.ru	628200, ХМАО-Югра, Кондинский район, пгт. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2	пгт. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2 тел: 8 (34677) 32-9-79, 35-1-68	Отделение психологической помощи гражданам	Полустационарное обслуживание
						Отделение социального сопровождения граждан	
						Отделение социальной реабилитации и абилитации	
						Отделение-интернат малой	Стационарное

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	обслуживание
						Социально-медицинское отделение	Полустационарное обслуживание
						Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями	
					пгт. Кондинское, ул. Энгельса, д. 3 тел: 8 (34677)22-192	Отделение социальной реабилитации и абилитации; отделение психологической помощи гражданам;	Полустационарное обслуживание
					п. Мулымья, ул. Лесная, д. 2 тел: 8 (34677)55-101	Отделение социальной реабилитации и абилитации; отделение психологической помощи гражданам	
5.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	Загритдинова Марина Евгеньевна	тел./факс: 8 (34669)560-20 e-mail: L-kcson@admhmao.ru сайт: https://langepaskcson.ru/	628672, ХМАО-Югра, г. Лангепас, ул. Парковая д.21/1	г. Лангепас, ул. Солнечная, д. 21 «А» тел: 8 (34669)56020 (доб.301)	Отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы	Полустационарное обслуживание
					г. Покачи, ул. Комсомольская, д. 7, кв. 23 тел: 8 (34669)79805	Сектор социального сопровождения граждан Сектор социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	Преснякова Светлана Николаевна	тел: 8 (34669) 280-09 e-mail: lang-rcdip@admhmao.ru сайт: http://rc-langepas.ru/	628672, ХМАО-Югра, г. Лангепас, ул. Ленина, д. 48	г. Лангепас, ул. Ленина, д. 48 тел: 8 (34669)28009	Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						(самостоятельно) проживанию инвалидов) Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») Социально-медицинское отделение	
						Отделение дневного пребывания	Полустационарное обслуживание
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	Качур Наталья Викторовна	тел/факс: 8 (34643) 43-280 e-mail: Megkcsn@admhmao.ru сайт: http://gar86.tmweb.ru/	628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. А.М. Кузьмина, д. 40	пгт. Высокий, ул. Строителей, д. 23	Отделение для несовершеннолетних «Социальный приют для детей»	Полустационарное обслуживание
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Олексин Виктория Николаевна	тел: 8 (3463) 22-55-70 e-mail: zentr_vesta@mail.ru e-mail: neftkcsn@admhmao.ru сайт: www.защита-нефтеюганск.рф	628303, ХМАО-Югра, г. Нефтеюганск, 6 мкр., строение 63	г. Нефтеюганск, 6 микрорайон, строение 63	Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют»), сектор дневного пребывания несовершеннолетних)	Полустационарное обслуживание
					г. Нефтеюганск, 11 микрорайон, д. 123	Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»	Полустационарное обслуживание
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Елизарьева Елена Михайловна	тел: 8 (3463) 215863 e-mail: LantuhGV@admhmao.ru сайт: http://www.zabota.usonnf.ru/	628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, г.п. Пойковский, 3 мкр., д. 47	г.п. Пойковский, 3 микрорайон, д. 47	Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	Стационарное обслуживание
						Отделение социального сопровождения граждан	Полустационарное обслуживание
						Отделение психологической	

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
	населения»					помощи гражданам Отделение социальной реабилитации и абилитации граждан пожилого возраста и инвалидов	
					Нефтеюганский район, п. Каркатеевы, ул. Береговая, д. 30 тел. 8 (3463) 31-63-39	Филиал п. Каркатеевы	Полустационарное обслуживание
					п. Юганская Обь, ул. Криворожская, д.19 тел. 8 (3463) 29-17-72	Филиал п. Каркатеевы	Полустационарное обслуживание
					Нефтеюганский район, п. Салым, ул. Дорожников, д. 130 «А», тел. 8 (3463) 29-10-10	Филиал п. Салым	Полустационарное обслуживание
					Нефтеюганский район, п. Куть-Ях, д. 8а, тел. 8 (3463) 29-21-73	Филиал п. Салым	Полустационарное обслуживание
10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	Пакулева Лидия Николаевна	тел/факс: 8 (3463)242636; 245494 e-mail: Neftrcdpov@admhmao.ru сайт: рц-детство.рф	628310, ХМАО-Югра, г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25	г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25	Отделение диагностики разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») Отделение дневного пребывания Социально-медицинское отделение Отделение социальной реабилитации и абилитации «Служба социального сопровождения»,	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						сектор ранней помощи	
					г.п. Пойковский, ул. 6-я, д. 4	Филиал	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат»	Козионов Николай Владимирович	тел: 8 (3466) 28-16-41 e-mail: NVPNI@admhmao.ru; secretar@internat-hmao.ru сайт: http://internat-hmao.ru/kontakty	628634, ХМАО-Югра, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. В. Белого, д. 7	Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. В. Белого, д. 7	№1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, отделение комплексной реабилитации и абилитации, социальномедицинское отделение	Стационарное обслуживание
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Прокопьева Светлана Геннадьевна	тел: 8 (3466) 46-14-20 e-mail: pansion@otrada-nv.ru сайт: http://otrada-nv.ru/	628602, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 «Б»	г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 «Б»	Отделение милосердия №1, отделение милосердия №2, геронтологическое отделение, социально-медицинское отделение, отделение комплексной реабилитации и абилитации	Стационарное обслуживание
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	Буранова Наталья Валерьевна	тел: 8 (3466) 45-14-40 e-mail: kcson-nv@admhmao.ru сайт: kcson-nv.rф;	628605, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Омская, д. 64 «А»	г. Нижневартовск, ул. Омская, д. 64 «А»	Специализированное отделение социального медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
						Отделение социального сопровождения граждан	
						Отделение социальной реабилитации и абилитации	
						Отделение психологической помощи гражданам	
						Отделение дневного пребывания несовершеннолетних;	
						Отделение несовершеннолетних «Социальный приют	
Социально-							

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						медицинское отделение	
					г. Нижневартовск, ул. Заводская, д. 7	Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых»	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Мальшева Александра Иосифовна	тел: 8 (3466) 28-00-15 факс: 8 (3466) 28-23-22 e-mail: kcson.nvraion@mail.ru Nvraionkcson@admhmao.ru сайт: https://raduga-kcson.ru	628634, ХМАО-Югра, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. Набережная, д.15	пгт. Излучинск, ул. Набережная, д.15	Отделение социального сопровождения граждан.	Полустационарное обслуживание
						Отделение психологической помощи гражданам	
						Отделение дневного пребывания несовершеннолетних	
						Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	
					пгт. Новоаганск, ул. Мелик-Карамова, д. 8 тел: 8 (34668) 52792	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
						Социально-медицинское отделение	Полустационарное обслуживание
						Отделение социального сопровождения граждан	
						Отделение психологической помощи гражданам	
Отделение дневного пребывания несовершеннолетних.							
пгт. Новоаганск, ул. Мелик-Карамова, д. 8 тел: 8 (34668) 52792	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.	Обслуживание на дому					
	Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого	Обслуживание на дому					

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором				
					Фактический адрес предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания		
1	2	3	4	5	6	7	8		
						возраста и инвалидов			
					пгт. Новоаганск, ул. Геологов, д. 24 «А» тел: 8 (34668) 51055	Отделение социальной реабилитации и абилитации.	Полустационарное обслуживание		
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	Иванова Ольга Николаевна	тел: 8 (3466) 31-21-90 e-mail: nvreabilcentr@adhmao.ru сайт: http://нижневартовский-мрц.рф/	628624, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д. 24 «А»,	г. Нижневартовск, ул. Северная, д. 82	Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации;	Полустационарное обслуживание		
						Социально-медицинское отделение			
						Отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (в том числе «Служба социального сопровождения», подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Микрореабилитационный центр», «Служба домашнего визитирования»)			
						г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д. 24 «А»		Отделение психологической помощи;	Полустационарное обслуживание
						Стационарное отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, детей-инвалидов		Стационарное обслуживание	
Отделение ранней помощи	Полустационарное обслуживание								
Отделение по разработке индивидуальных перечней мероприятий реабилитации и абилитации инвалидов;									
					Социально-медицинское отделение				

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Таранухина Наталья Анатольевна	тел: 8 (3466) 31-12-99 e-mail: Nvspecdom@admhmao.ru сайт: http://nvspecdom.ru/	628606, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1	г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1	Отделение комплексной реабилитации и абилитации (социально-трудовая реабилитация, культурно-массовое обслуживание, подготовка к сопровождаемому (самостоятельно) проживанию инвалидов); отделение социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий, служба «Социальный патруль»	Стационарное обслуживание
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	Медведева Вирина Николаевна	тел: 8 (34672) 2-65-70 e-mail: NyaganKCSO@admhmao.ru сайт: http://86kcsos.ru	628187, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Интернациональная, д. 9 «А»	г. Нягань, ул. Лесников, д. 1	Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	Стационарное обслуживание
					г. Нягань, ул. Интернациональная д. 9 «А»	Отделение социального сопровождения граждан Социально-медицинское отделение Отделение социальной реабилитации и абилитации	
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»	Александрова Светлана Николаевна	тел: 8 (34672) 970-42 e-mail: priem@admhmao.ru сайт: http://rcnyagan.ru/	628181, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Речная, д.191	г. Нягань, ул. Речная, д.191	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
						Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») Социально-медицинское	

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						отделение Отделение дневного пребывания Стационарное отделение для инвалидов	Стационарное обслуживание
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Батухтина Юлия Николаевна	тел: 8 (34678) 213-52, 2-13-56 e-mail: OktKCSON@admhmao.ru сайт: oktkcson.ru	628100, ХМАО-Югра, Октябрьский район, пгт. Октябрьское, ул. 50 лет Победы, д. 3	Октябрьский район п. Сергино, ул. Центральная, д.16 (Корпус 1) тел: 8 (34678) 3-40-43	Стационарное отделение для инвалидов Отделение социальной реабилитации и абилитации Отделение социального сопровождения граждан Социально-медицинское отделение	Стационарное обслуживание Полустационарное обслуживание
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	Судаков Василий Александрович	тел.: 8 (3463) 42-90-39 e-mail: ryahkcsn@admhmao.ru сайт: http://кцсонгелиос.рф	628383, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, мкр. 2а «Лесников», ул. Советская, д. 5	г. Пыть-Ях, мкр. 2а «Лесников», ул. Советская, д. 5	Отделение для несовершеннолетних (сектор социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи) Отделение психологической помощи гражданам Отделение социальной реабилитации и абилитации граждан пожилого возраста и инвалидов	Полустационарное обслуживание
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	Назарова Олеся Юрьевна	тел: 8 (3463) 42-92-20 e-mail: Ryahrcdpov@admhmao.ru сайт: http://zhuravushka86.ru/	628383, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 4 мкр., д. 3	г. Пыть-Ях, 4 мкр., д. 3	Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельно) проживанию инвалидов) Отделение дневного пребывания Отделение	Полустационарное обслуживание Полустационарное

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования»)	нарное обслуживание, обслуживание на дому
						Отделение психологической помощи гражданам	Полустационарное обслуживание
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	Врио. директор а Завадская Валентина Францевна	тел: 8 (34668)3-86-22 e-mail: KCSONRad@admhmao.ru e-mail: kcsonnادهghda@mail.ru сайт: https://nadeghda86rad.edusite.ru/	628462, ХМАО-Югра, г. Радужный, 3 мкр., д. 21	г. Радужный, 3 мкр., д. 21	Отделение социального сопровождения граждан Социально-медицинское отделение (в том числе приемно-карантинная служба)	Полустационарное обслуживание
						Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов	Обслуживание на дому
						Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
						Отделение психологической помощи гражданам	
						Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	Стационарное обслуживание
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	Бочкарева Наталья Викторовна	тел: 8 (34668) 377-22 e-mail: radrcd@rccvetik.ru сайт: http://rccvetik.ru	628462, ХМАО-Югра, г. Радужный, 7 мкр., д. 1 «Б»	г. Радужный, 7 мкр., д. 1 «Б»	Отделение социальной реабилитации и абилитации Отделение дневного пребывания	Полустационарное обслуживание
						Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования»)	
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Зарубина Наталья Анатольевна	тел: 8 (34675) 7-89-39 e-mail: sovdiri@admhmao.ru и сайт: http://дарина86.рф	628240, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 54	г. Советский, ул. Юбилейная, д. 54	Отделение милосердия, социально-медицинское отделение, отделение комплексной реабилитации и абилитации, психоневрологическое отделение, геронтологическое отделение	Стационарное обслуживание
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	Прохорова Наталья Александровна	тел: 8 (34675) 340-45; 610-90 e-mail: SovKCSO@admhmao.ru сайт: http://советскийкцсо.рф	628240, ХМАО-Югра, Советский район, г. Советский, ул. Гастелло, д. 39	г. Советский, ул. Гастелло, д. 10	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
						Отделение психологической помощи гражданам	
						Отделение социального сопровождения граждан	Обслуживание на дому
						Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому	
				г.п. Зеленоборск, ул. Политехническая, д.16	Специальный дом для одиноких престарелых	Полустационарное обслуживание	
					Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации		
				г.п. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А»	Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание	
				г.п. Агириш, ул. Спортивная, д. 15 «А»	Специальный дом для одиноких престарелых		
						Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации	
26.	Бюджетное учреждение	Емелина Татьяна	тел: 8 (34675) 7-89-59 e-mail:	628250, ХМАО-	Советский район, пгт.	Отделение дневного	Полустационарное

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
	Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Анатольевна	srcn@admhmao.ru сайт: http://совцентр.рф/	Югра, Советский район, пгт. Пионерский, ул. Заводская, д. 2	Пионерский, ул. Заводская, д. 2	пребывания Стационарное отделение социальной реабилитации	обслуживание
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр»	Власова Ольга Яковлевна	тел/факс: 8 (34675) 7-89-50 e-mail: srcsov@admhmao.ru сайт: http://срц-86.рф	628240, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 «А»	г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 «А» тел/факс 8 (34675) 7-89-50	Отделение дневного пребывания Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе служба домашнего визитирования) Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе Служба сопровождения, сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельно) проживанию инвалидов) Стационарное отделение для инвалидов Социально-медицинское отделение	Полустационарное обслуживание
					Советский район, п. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А», тел: 8 (34675)4-66-97	Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации (в том числе Служба сопровождения, сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельно)	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						му) проживанию инвалидов) Сектор социально-медицинского отделения	
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	Кифорук Евгений Владимирович	тел: 8 (3462) 74-78-44 e-mail: Surgc@admhmao.ru сайт: http://gerontologia.surgut.ru/	628400, ХМАО-Югра, г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д. 4	г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д. 4	Отделение «Милосердие № 1», отделение «Милосердие № 2», отделение «Милосердие № 3», геронтологическое отделение, геронтопсихиатрическое отделение, социально-оздоровительное отделение, отделение реабилитации инвалидов по зрению	Стационарное обслуживание, полустационарное обслуживание
29.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	Соловьев Ирина Сергеевна	тел: 8 (3462) 51-71-81 факс: 8 (3462) 52-33-31 e-mail: SurSOC@admhmao.ru сайт: http://soc-surgut.ru/	628415, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4	г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4	Социально-оздоровительное отделение Отделение социальной адаптации инвалидов	Полустационарное обслуживание
30.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	Варжинская Елена Николаевна	тел/факс: 8 (3462) 52-25-00/ 52-25-24 e-mail: SurKCSON@admhmao.ru сайт: http://socslugba.ru/	628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1	г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1	Отделение социального сопровождения граждан Кризисное отделение помощи гражданам Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Джадиров Анзор Борисович	тел: 8 (3462) 32-92-50 e-mail: SurRKCSO@admhmao.ru сайт: http://sodeistvie86.ru	628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 3/1	Филиал в г.п. Белый Яр Сургутский район, г.п. Белый Яр, ул. Лесная, д. 20/1, тел: 8 (3462) 74-61-02	Отделение социального сопровождения граждан Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов Отделение социальной реабилитации и	Полустационарное обслуживание Обслуживание на дому Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
						абилитации	ие
					Филиал в г.п. Федоровский, Сургутский район, г.п. Федоровский, ул. Ленина, д. 24	Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	Стационарное обслуживание
						Социально медицинское отделение	Полустационарное обслуживание
						Отделение социального сопровождения граждан	
						Отделение социальной реабилитации и абилитации	
					Сургутский район, г.п. Барсово, ул. Сосновый бор д.34	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Полустационарное обслуживание
					Сургутский район г. Лянтор, ул. Салавата Юлаева, д. 3,	Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями	
					Филиал в г. Лянтор, Сургутский район г. Лянтор, ул. Эстонских дорожников, д. 40	Отделение социального сопровождения граждан Отделение социальной-реабилитации и абилитации	
32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	Каримов Эдуард Ирекович	тел: 8 (3462)550-973 e-mail: surrcsa@admhmao.ru и сайт: http://ksc-alternativa.com.ru/	628450, ХМАО-Югра, Сургутский район, дорога Сургут-Нефтеюганск 63 км., реабилитационный центр, строение 1	Сургутский район, дорога Сургут-Нефтеюганск 63 км., реабилитационный центр, строение 1, тел: 8 (3462)550-973, 8(3462)41-96-62	Отделение социальной адаптации Отделение милосердия	Полустационарное обслуживание
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Черкашина Елена Леонидовна	тел: 8 (3462) 740555 e-mail: surrepsd@admhmao.ru , сайт: http://centraprel.ru	628450, ХМАО-Югра, г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34	г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34	Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи Отделение социального	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
	«Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»					<p>сопровождения граждан, сектор первичного приема оказания срочных услуг, сектор сопровождения социальных контрактов (в том числе содействие гражданам в признании нуждающимися в социальном обслуживании и социальном сопровождении)</p> <p>Отделение психологической помощи гражданам в г.п. Барсово (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»), сектор дневного пребывания несовершеннолетних</p> <p>Стационарное отделение</p> <p>Кризисное отделение помощи гражданам (сектор временного пребывания беременных несовершеннолетних)</p>	
					г.п. Федоровский, улица Федорова, дом 3Б, тел: 8 (3462) 732-279	Отделение психологической помощи гражданам в г.п. Федоровском (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»), сектор дневного пребывания	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором				
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания		
1	2	3	4	5	6	7	8		
						несовершеннолетним			
					г. Лянтор, 1 мкр., дом 35/1, тел: 8 (34638) 20-780; 5 мкр., дом 3, тел: 8 (34638) 29-453 (сектор дневного пребывания несовершеннолетних)	Отделение психологической помощи гражданам в г.п. Лянтор (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»), сектор дневного пребывания несовершеннолетних	Полустационарное обслуживание		
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр»	Королева Светлана Вячеславовна	тел: 8 (3462) 34-03-27 e-mail: SurReabC@admhmao.ru сайт: http://сургутскийрц.рф	628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Бажова, д. 42	г. Сургут, ул. Бажова, д. 42	Отделение дневного пребывания	Полустационарное обслуживание		
						Отделение социальной реабилитации и абилитации (в т.ч. «Служба социального сопровождения», сектора ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Домашний микрореабилитационный центр», «Служба домашнего визитирования»)		Полустационарное обслуживание на дому	
						Социально-медицинское отделение			Полустационарное обслуживание
						Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации			
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного	Шокшина Ася Александровна	тел: 8 (3462) 518-800 e-mail: SurCSON@admhmao.ru сайт: http://www.nakalinke	628433, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Еловая, д. 8	г. Сургут, ул. Еловая, д. 8	Отделение комплексной реабилитации детей-инвалидов (от 0 до 18 лет) (в	Полустационарное обслуживание		

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором			
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания	
1	2	3	4	5	6	7	8	
37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	Балтина Наталья Сергеевна	тел./факс: 8(34676) 20-200 (доб. 301) e-mail: uraykcsn@admhmao.ru e-mail: info@ukcson.pf; сайт: ukcson.pf	628285, ХМАО-Югра, г. Урай, 2 мкр., д. 24	г. Урай, мкр. 2, д. 24	Отделение социального сопровождения граждан,	Полустационарное обслуживание	
						Социально-медицинское отделение		
						Отделение социальной реабилитации и абилитации		
						Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями		
г. Урай, ул. Узбекистанская, д. 8	Отделение для несовершеннолетних	Полустационарное обслуживание						
	Отделение психологической помощи гражданам							
38.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Басырова Эльвира Рафаиловна	тел./факс: 8 (3467) 38-86-80 e-mail: hmkcsn@admhmao.ru, сайт: http://kcsnson.ru/	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45	г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45, корпус А	Отделение «Социальные квартиры для одиноких престарелых»	Полустационарное обслуживание	
						Отделение социального сопровождения граждан		
						Специализированное отделение социального медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (сектор «Хоспис на дому»)	Обслуживание на дому	
						Отделение социальной реабилитации и абилитации		Полустационарное обслуживание
						Социально-медицинское отделение		
Ханты-Мансийский район, д. Шапша, ул. Светлая, д.1	Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов	Полустационарное обслуживание						
	г. Ханты-Мансийск, ул.		Отделение дневного пребывания	Полустационарное обслуживание				
39.	Бюджетное учреждение Ханты-	Завтур Мария Александровна	тел/факс: 8 (3467) 33-61-62 e-mail: hmrcdprov@admhmao.ru		628002, ХМАО-Югра, г.	г. Ханты-Мансийск, ул.	Отделение дневного пребывания	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
	Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	ровна	о.ru сайт: https://hmrcd.ru/	Ханты-Мансийск, ул. Красногвардейская, д. 7 «А»	Красногвардейская, д. 7 «А»	Социально-медицинское отделение Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») Отделение социальной реабилитации и абилитации	ие
40.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	Лифанова Ирина Александровна	тел: 8 (3467)32-07-91, 32-07-92 факс 8 (3467)32-07-91 e-mail: HMCPD@admhmao.ru сайт: https://hmcpd.ru/	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова д. 23	г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова д. 23	Отделение содействия семейному воспитанию Стационарное отделение Социально-медицинское отделение	Полустационарное обслуживание Стационарное обслуживание Полустационарное обслуживание
41.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	Семенихина Оксана Владимировна	тел: 8 (3467) 930-771 e-mail: nadegdahm@mail.ru; hmcpsd@admhmao.ru и сайт: http://www.vegahm.ru/	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65	г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65	Отделение дневного пребывания несовершеннолетних Отделение социального сопровождения граждан Отделение психологической помощи гражданам Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи Отделение дневного пребывания несовершеннолетних	Полустационарное обслуживание
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Добрынкина Венера Николаевна	тел./факс 8 (34675) 7-24-16 e-mail: ugkcsn@admhmao.ru сайт: http://sferaugorsk.com	628263, ХМАО-Югра, г. Югорск, ул. Толстого, д. 8	г.Югорск, ул. Толстого, д. 8 тел: 8(34675) 7-04-14	Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого	Обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Телефон, адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором		
					Фактический адрес места предоставления услуг	Наименование отделения, оказывающее услуги	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8
	«Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»					возраста и инвалидов	Полустационарное обслуживание
					г. Югорск, ул. Калинина, д. 25 тел: 8 (34675)7-57-56, 2-38-92, 7-49-70	Отделение социального сопровождения граждан	
						Отделение дневного пребывания несовершеннолетних	
						Отделение психологической помощи гражданам	
					г. Югорск, ул. Чкалова, д.7/1 тел: 8 (34675)5-25-12, 2-63-28	Отделение социальной реабилитации и абилитации	Социально-медицинское отделение
					г.Югорск, ул. 40 лет Победы, д. 3А тел: 8 (34675) 7-23-76, 2-39-75	Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями здоровья	

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

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
1.	Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна	Курамшина Лилия Ринатовна тел: 89505132031	e-mail: lily090983@gmail.com сайт отсутствует	628485, ХМАО-Югра, г. Когалым, проспект Шмидта, д. 10, кв. 101	628485, ХМАО-Югра, г. Когалым, проспект Шмидта, д. 10, кв. 101	Полустационарное обслуживание
2.	Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович	Валеев Артур Салаватович тел: 83466799993	e-mail: as@valeev86.ru сайт отсутствует	628486, ХМАО-Югра, г. Когалым, ул. Мира, д. 52, кв.33	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому	Обслуживание на дому
3.	Индивидуальный предприниматель	Лобов Александр Анатольевич тел. 8-	e-mail: lo8ov.alex@yandex.ru	628200, Кондински	Помещение	Обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
	Лобов Александр Анатольевич	950-507-72-26	сайт: http://помощьблизким.рф/	й район, пгт. Междуреченский, ул. А. Матросова, д.17	отсутствуют, услуги оказываются на дому	
4.	Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна	Кулдашева Малохат Сулаймоновна тел. 89044895652	e-mail: maly.79@bk.ru сайт отсутствует	628672, ХМАО-Югра, г. Лангепас, ул. Парковая, д.7А, кв.9	г. Лангепас, ул. Парковая, д.7А, кв.9	Полустационарное обслуживание
5.	Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна	Марагина Эльза Александровна тел: 89505286901	<u>e-mail:</u> maehlza@yandex.ru <u>сайт:</u> <u>отсутствует</u>	628672, ХМАО-Югра, г. Покачи, ул. Виноградная, д.2	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому	Обслуживание на дому
6.	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	Самарская Татьяна Васильевна тел: 89825428818	<u>e-mail:</u> tatyana.vansheva@mail.ru <u>сайт:</u> http://schastlivayamamegion.ru	628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. А.М. Кузьмина, д. 22, кв. 114	г. Мегион, ул. Строителя, д. 2/3	Полустационарное обслуживание
7.	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	Дорофеева Елена Петровна тел: 89088972229	<u>e-mail:</u> social.delena@gmail.com <u>сайт:</u> информация <u>отсутствует</u>	628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. Новая, д. 3, кв. 6	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
8.	Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна	Вахидова Олеся Анатольевна тел: 89044701957	<u>e-mail:</u> dobroedelomegion@yandex.ru <u>сайт:</u> http://dobroedelomegion.ru/	628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Гагарина, д. 1/1, кв. 9	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
9.	Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич	Щербинин Константин Николаевич тел: 89224350040, 8(904)-456-67-86	<u>e-mail:</u> zabotamegion@yandex.ru <u>сайт:</u> https://zabotamegion.ru	628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. Строителей, д. 3/2, кв.26	г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Ленина, д.63/2 (стационар)	Стационарное, полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
10.	Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	Аминова Оксана Рафисовна тел.: 8-912-087-82-04	<u>e-mail:</u> umnvclub@yandex.ru ; aminova@yandex.ru <u>сайт:</u> не указан	628606, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Нижневартовск, ул.	г. Нижневартовск, ул. Нефтяников, д. 20,	Полустационарное обслуживание, обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
				Нефтяников, д. 20, оф. 1001	оф. 1001	ие на дому
11.	Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	Игнатъева Дарья Михайловна тел.: 8(912) 539-71-73	e-mail: 5397173@mail.ru сайт отсутствует	628606, ХМАО-Югра, г. Нижневарт овск, ул. Чапаева, № 5, пом. 1005-1006	г. Нижневарт овск, ул. Чапаева, № 5, пом. 1005-1006	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
12.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	Яковенко Александр Иванович тел.: 8(922) 400 95 73	e-mail: glavbuch@stts.host сайт: информация отсутствует	628606, ХМАО-Югра, г. Нижневарт овск, ул. Менделеева, 19, оф.305	г. Нижневарт овск, ул. Менделеева, 19, оф.305	Обслуживание на дому
13.	Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	Федоренко Галина Федоровна тел.: 8(982)1803470	e-mail: boikofgalina@yandex.ru сайт: информация отсутствует	628600, ХМАО-Югра, г. Нижневарт овск, проспект Комсомольский, д.16	г. Нижневарт овск, проспект Комсомольский, д.16	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
14.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	Копова Валентина Александровна тел.: 89129353080; 8(3466) 22-09-25	e-mail: vakomova2010@yandex.ru сайт: ps-nv.ru	628600, ХМАО-Югра, г. Нижневарт овск, ул. Ханты-Мансийская, д. 29, кв. 104	г. Нижневарт овск, ул. Ханты-Мансийская, д. 29, кв. 104	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
15.	Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна	Ахметгалиева Марина Сабировна тел.: 89003912075; 8(34672) 4-16-84	e-mail: marinaali-86@mail.ru , dushevnie.lyudi@yandex.ru сайт: www.lyudi86.com	628187, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Речная, д. 143, пом. 13	г. Нягань, ул. Юбилейная, д. 2а	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
16.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна	Тюменцева Анастасия Алексеевна тел.: 89028565956, 8(34672) 7-13-74	e-mail: agnes-tu@mail.ru , tumentseva.dd66@gmail.com , 71374taa@gmail.com сайт: https://соцпомощь86.рф/	628183, ХМАО-Югра, г. Нягань, 3 мкр., д. 8, кв. 122	г. Нягань, 2 мкр., д. 24, кв. 19	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
17.	Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна	Иванова Надежда Федоровна тел.: 8-932-250-88-19, 8-902-491-93-13	e-mail: ip.ivanova.nf@gmail.com Территорияпомощи86.рф	628181, г. Екатеринбург ул. Черепанова, д.12 кв.523	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
18.	Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина	Чижова Кристина Дмитриевна тел.: 89088857130	e-mail: chizhova.kristina@mail.ru сайт отсутствует	628126, ХМАО-Югра,	Октябрьский район, пгт.	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
	Дмитриевна			Октябрьский район, пгт. Приобье, мкр. Речников, д.22.	Приобье, ул. Крымская, д.1	ие, обслуживание на дому
19.	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	Бочкарева Валентина Владимировна тел: 8 (3462) 380-881	e-mail: Wmvalya@gmail.com сайт отсутствует	628408, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Энергетиков, д.43	г. Сургут, ул. Привокзальная, д. 16/2	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
20.	Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	Глухова Оксана Сергеевна тел: 89129012928	e-mail: o-gluhova@mail.ru сайт: https://лиганадежды.рф/	628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Г. Кукуевицкого, 14/1 кв. 69	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
21.	Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	Андрианова Анна Геннадьевна тел: 89222542858	e-mail: sidelkasurgut@yandex.ru сайт: http://sidelka86.ru/	628402, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул.Мелик-Карамова, д. 4	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
22.	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	Денисова Анна Владимировна тел: 89526963617	e-mail: ru496@mail.ru сайт: https://ipdenisova.ru/	628415, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Чехова, д. 10/1, кв. 23	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
23.	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	Бондаренко Наталья Петровна тел: 89128153048, 89825190549	e-mail: revf75@mail.ru сайт: https://www.ostrovokrechi.com/	628405, ХМАО-Югра, ул. Югорская, д. 5, кв..135	г. Сургут, ул. Югорская, д. 15	Полустационарное обслуживание
24.	Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна	Пасункина Татьяна Юрьевна тел: 89129002233	e-mail: tanpas@mail.ru сайт: информация отсутствует	628331, Нефтеюганский район, пгт. Пойковский, мкр.. 3-й, д. 46, кв.14	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
25.	Индивидуальный предприниматель Голикова Анна Олеговна	Голикова Анна Олеговна тел: 8-922-784-90-79	e-mail: natalya.artichok@yandex.ru сайт: информация отсутствует	628416, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Ленина,	г. Сургут, ул. Ленина, д. 21, оф. 407	Полустационарное обслуживание

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
				35/1 кв. 47		
26.	Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна	Ерёмина Анастасия Витальевна тел: 89324163515	e-mail: info7gnomov@mail.ru сайт: https://7gnomov.pro/	628408, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Республики, д.85	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
27.	Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»	Заложнева Гузель Рафисовна, тел: 8(922) 2546760	e-mail: zalozhneva_gr@nadja-surgut.ru сайт: уточнить у поставщика	628401, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Мелик-Карамова, д. 92, офис 5	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
28.	Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна	Кулебякина Алла Николаевна тел: 89088967350	e-mail: allacul@mail.ru сайт: информация отсутствует	628285, ХМАО-Югра, г.Урай, мкр. 2, д.83, кв. 16	г.Урай, мкр. Западный, д.16	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
29.	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	Жидоморов Алексей Геннадьевич тел: 89505076575; 89044680128	e-mail: giggs76@yandex.ru сайт: информация отсутствует	628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. Западный, д. 13, кв.133	г. Урай, мкр.3, д.29	Полустационарное обслуживание
30.	Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	Дармороз Татьяна Леонидовна тел: 89088857995	e-mail: Tanya599758809@yandex.ru сайт: информация отсутствует	628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. 2а д. 5 кв. 4	г. Урай, мкр.3, д.22	Полустационарное обслуживание
31.	Индивидуальный предприниматель Дониная Елена Ивановна	Дониная Елена Ивановна тел: 89088969148	e-mail: KarameLdonina@yandex.ru сайт: информация отсутствует	628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. Западный, д.12, кв.151	г. Урай, мкр. Западный, д.13	Полустационарное обслуживание
32.	Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна	Замахайлова Римма Ильсуровна тел: 89224486367, 89088856137	e-mail: rimmazamahailova@mail.ru сайт: информация отсутствует	628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. 1, д. 5, пом. 24	г. Урай, 3 мкр., д.22	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
33.	Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич	Хмелевский Данила Евгеньевич тел: 79088901484	e-mail: daniel999@yandex.ru сайт: https://daniel9993.wixsite.com/my-site	628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. 2, д. 52, пом. 22	г. Урай, ул. Толстого, д.22, каб. 15	Обслуживание на дому
34.	Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна	Бизина Инна Сергеевна тел: 89821527491	e-mail: bizinaosod@gmail.com сайт отсутствует	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск,	Помещение отсутствует, услуги оказываются	Обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
				ул. Чехова, д. 27, кв. 93	ся на дому у получателя услуг	
35.	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	Староста Ирина Григорьевна тел: 8-904-48-692-49	e-mail: mbirf@yandex.ru сайт отсутствует	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 113, кв. 4	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
36.	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	Морозова Анна Николаевна тел: 8-908-882-17-15	e-mail: Sorcha13@yandex.ru сайт: https://www.psiholog86.com	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Пионерская, д. 118, кв. 31	г. Ханты-Мансийск, ул. Крупской, д.26, пом.403	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
37.	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	Терехова Людмила Владимировна тел: 8-912-902-56-67	e-mail: terehovabiz@mail.ru сайт отсутствует	628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45А, кв. 620	Помещение отсутствует, услуги оказываются на дому у получателя услуг	Обслуживание на дому
38.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	Лажинцев Демид Николаевич тел: 8-968-20-073-00, 89220009911	e-mail: demidlazhincev@mail.ru сайт отсутствует	628001, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Студенческая, д. 20, кв. 72	г. Ханты-Мансийск, ул. Пролетарская, д. 25	Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому
39.	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	Меняйленко Алексей Сергеевич тел: 89048853365; 8(34675)340-99	e-mail: pansionat_2017@mail.ru , alex_dok@bk.ru сайт: https://seyrguo.wixsite.com/pansionat86	628240, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Строительная, д. 41, пом. 2	г. Советский, ул. Уральская, д. 4	Стационарное обслуживание
40.	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	Моисеева Виктория Владимировна тел: 89324123460	e-mail: ya.moiseeff@yandex.ru сайт отсутствует	628242, ХМАО-Югра, г. Советский, пер. Раевского, д. 26	г. Советский, ул. Гагарина, д.31а	Полустационарное обслуживание
41.	Автономная некоммерческая организация социального	Байкарова Татьяна Дмитриевна тел: 89048854054	e-mail: Baykarova@mail.ru сайт: информация отсутствует	628242, ХМАО-Югра, г. Советский,	Помещение отсутствует, услуги	Обслуживание на дому

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя, телефон	Адрес электронной почты, сайта	Юридический адрес организации	Сведения об объектах организации для сбора информации оператором	
					Фактический адрес места предоставления услуг	Форма обслуживания
1	2	3	4	5	6	7
	обслуживания «Радуга»			ул. Кирова, д.20, кв.15	оказываются на дому у получателя услуг	
42.	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	Уклеин Александр Викторович тел: 89505271565	e-mail: uklein-89@mail.ru , сайт отсутствует	ХМАО-Югра, Советский район, пгт. Зеленоборск, ул. Промышленная, д 14, стр. Е, пом. 28	Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому	Обслуживание на дому
43.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс»	Арлашкина Марина Дмитриевна тел. 8(34675) 7-01-20, 89224184773	e-mail: pansionat_kovcheg@mail.ru сайт: информация отсутствует	628260, г. Югорск, ул. Механизаторов, д. 17	г. Югорск, ул. Механизаторов, № 22, пом. 55	Стационарное обслуживание

Выборка исследования

Таблица 3 – Выборочная совокупность респондентов

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2021 год (генеральная совокупность)	Количество опрошенных получателей услуг (выборочная совокупность), из них:	по формам опроса			Объем выборочной совокупности, %
				форма опроса 1 (телефонный)	форма опроса 2 (анкетирование, в т.ч. онлайн)	форма опроса 3	
1	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения»	4263	600	150	450	0	14%
2	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	4817	600	150	450	0	12%
3	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	2459	600	150	450	0	24%
4	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	6295	600	150	450	0	10%
5	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	4417	600	150	450	0	14%
6	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр»	1060	424	106	318	0	40%
7	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	5082	600	150	450	0	12%
8	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	21888	600	150	450	0	3%
9	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	8739	600	150	450	0	7%
10	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр»	1460	584	146	438	0	40%
11	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат»	48	40	5	35	0	83%
12	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	81	33	8	25	0	41%
13	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	19094	600	150	450	0	3%
14	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	10486	600	150	450	0	6%

	населения»						
15	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	1980	600	150	450	0	30%
16	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	60	24	6	18	0	40%
17	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	3903	600	150	450	0	15%
18	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр»	1003	402	101	301	0	40%
19	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	3881	600	150	450	0	15%
20	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	3399	600	150	450	0	18%
21	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр»	928	372	93	279	0	40%
22	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	3280	600	150	450	0	18%
23	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр»	769	308	77	231	0	40%
24	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	108	44	11	33	0	41%
25	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	7227	600	150	450	0	8%
26	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	514	206	52	154	0	40%
27	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр»	932	373	93	280	0	40%
28	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	245	98	25	73	0	40%
29	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	258	104	26	78	0	40%
30	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	9712	600	150	450	0	6%
31	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	9068	600	150	450	0	7%
32	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	234	94	24	70	0	40%

33	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	3115	600	150	450	0	19%
34	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр»	753	302	76	226	0	40%
35	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	1332	533	133	400	0	40%
36	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	3575	600	150	450	0	17%
37	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	4362	600	150	450	0	14%
38	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	6926	600	150	450	0	9%
39	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр»	939	376	94	282	0	40%
40	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	528	212	53	159	0	40%
41	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	2127	600	150	450	0	28%
42	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	6302	600	150	450	0	10%
43	Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна	59	24	6	18	0	41%
44	Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович	96	39	10	29	0	41%
45	Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич	1	1	0	1	0	100%
46	Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна	3	2	1	1	0	67%
47	Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна	6	3	1	2	0	50%
48	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	68	28	7	21	0	41%
49	Индивидуальный предприниматель Дорوفеева Елена Петровна	15	6	2	4	0	40%
50	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	1	1	1	0	0	100%
51	Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич	26	11	3	8	0	42%
52	Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна	13	6	2	4	0	46%
53	Общество с ограниченной ответственностью «Любава»	71	29	7	22	0	41%
54	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ»	8	4	1	3	0	50%
55	Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна	28	12	3	9	0	43%
56	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	29	12	3	9	0	41%
57	Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна	156	63	16	47	0	40%

58	Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна	106	43	11	32	0	41%
59	Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна	4	2	1	1	0	50%
60	Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна	158	64	16	48	0	41%
61	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	23	10	3	7	0	43%
62	Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна	87	35	9	26	0	40%
63	Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна	150	60	15	45	0	40%
64	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	48	20	5	15	0	42%
65	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	142	57	14	43	0	40%
66	Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна	21	9	2	7	0	43%
67	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи»	1	1	1	0	0	100%
68	Индивидуальный предприниматель Ерёмин Анастасия Витальевна	84	34	9	25	0	40%
69	Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»	11	5	1	4	0	45%
70	Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна	300	120	30	90	0	40%
71	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	42	17	4	13	0	40%
72	Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна	188	76	19	57	0	40%
73	Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна	3	2	1	1	0	67%
74	Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна	61	25	6	19	0	41%
75	Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич	35	14	4	10	0	40%
76	Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна	42	17	4	13	0	40%
77	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	86	35	9	26	0	41%
78	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	59	24	6	18	0	41%
79	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	8	4	1	3	0	50%
80	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	60	24	6	18	0	40%
81	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	8	4	1	3	0	50%
82	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	17	7	2	5	0	41%
83	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	2	1	0	1	0	50%
84	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	11	5	1	4	0	45%
85	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс»	14	6	2	4	0	43%

Приложение 1. Инструментарий независимой оценки

Рабочая карта № 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Примечание: В рабочей карте в таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «-» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

Установленный нормативными правовыми актами

объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации			на официальном сайте организации в сети «Интернет»		
	норматив	фактически	№ фото ¹	норматив	фактически	№ скриншота ²
1	2	3	4	5	6	7
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+		1	+		1
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места	+		2	+		2

его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты						
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+		3	+		3
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+		4	+		4
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+		5	+		5
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+		6	+		6
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X		7	+		7
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	+		8	+		8
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+		9	+		9
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей	+		10	+		10

социальных услуг, срочные социальные услуги)						
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+		11	+		11
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+		12	+		12
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+		13	+		13
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+		14	+		14
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+		15	+		15
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X		16	+		16

17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	+		17	+		17
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+*		18	+*		18
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+		19	+		19
Всего			17 (15**)			19 (17**)

Условные обозначения:

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

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

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

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

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

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **И_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Таблица 2

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

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о		№ скриншота ²
		наличии [*]	функционировании [*]	
Каналы обратной связи для взаимодействия с получателями услуг:				
1)	телефон			20
2)	электронная почта			21
3)	электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы,			22

	предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)			
4)	раздел «Часто задаваемые вопросы»			23
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			24

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

Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания

Должность	Подпись	Расшифровка подписи (ФИО полностью)	Дата

Рабочая карта № 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации: _____

Адрес проведения оценки _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Примечание: В рабочей карте в таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «-» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

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

№ п/п	Условие	Параметр оценки	№ фото ¹	Отметка о выполнении	Комментарий
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью <i>(согласно СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция</i>	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), имеющей площадь из расчета на одного человека: при единовременной численности посетителей до 10 человек - 2 м ² .	25		
		2) наличие мебели, покрытие которых обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств или покрыта специальными сменными чехлами, позволяющие проводить их стирку	26		

	СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))				
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)					
2)	наличие и понятность навигации внутри организации (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)	1) наличие визуальных ориентиров (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.)	27		
		2) наличие звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.)	28		
		3) наличие тактильных ориентиров (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)	29		
		4) средства информации (в том числе знаки и символы) идентичны в пределах здания	30		
		5) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают получение информации о размещении и назначении функциональных элементов	31		
		6) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают однозначную идентификацию объектов и мест посещения	32		
		7) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают надежную ориентацию в пространстве	33		
		8) средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают своевременное предупреждение об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации и т.п.	34		

ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
3)	наличие и доступность питьевой воды	1) наличие питьевой воды, отвечающей санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде	35		
		2) доступность питьевой воды			
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)					
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений <i>(согласно СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))</i>	1) Санитарно-бытовые помещения отдельно на мужские и женские	36		
		2) в туалетных помещениях имеются умывальная зона и зона санитарных кабин	37		
		3) наличие мыла и туалетной бумаги в туалетных помещениях	38		
		4) туалетные помещения открыты круглосуточно	фото не требуется		
		5) в умывальной зоне имеются умывальные раковины, одноразовое полотенце. Допускаются индивидуальные полотенца или электрополотенце	39		
		6) душевые (ванные комнаты) оборудованы душевыми поддонами (ваннами) с душевой сеткой на гибком шланге и резиновыми ковриками с ребристой поверхностью	40		

ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
5)	санитарное состояние помещений организации <i>(согласно СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»)</i>	1) потолки, стены и полы всех помещений гладкие, без нарушения целостности, признаков поражения грибком	41		
		2) потолки, стены и полы всех помещений имеют отделку, допускающую уборку влажным способом с использованием моющих и дезинфицирующих средств			
		3) используемые строительные и отделочные материалы не оказывают вредное влияние для здоровья человека			
		4) влажная уборка проводится ежедневно с применением моющих и дезинфицирующих средств	42		
		5) ковровые покрытия ежедневно очищаются с использованием пылесоса	43		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
б)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) <i>СП 141.13330.2012 Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения</i>	1) наличие остановки общественного транспорта на расстоянии не более 500 до организации	44		
		2) наличие организованной парковки возле организации (имеется знак парковки)	45		

ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)					
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	1) имеется возможность записи на получение услуги по телефону	20 (скриншот к рабочей карте № 1)		
		2) имеется возможность записи на получение услуги с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации	21, 22 (скриншоты к рабочей карте № 1)		
		3) имеется возможность записи на получение услуги при личном посещении организации	46		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания

Должность	Подпись	Расшифровка подписи (ФИО полностью)	Дата

Рабочая карта № 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Адрес проведения оценки _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Примечание: В рабочей карте в таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «-» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

Показатель № 3.1: *оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):*

№ п/п	Условие	Параметры оценки	№ фото ¹	Отметка о выполнении	Комментарий
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования)	1) входная площадка при входах имеет навес, водоотвод	47		
		2) пандусы в своей верхней и нижней частях имеют свободное пространство размерами не менее 1,5х1,5 м.	48		
		3) максимальная высота одного подъема (марша) пандуса не превышает 0,45 м при уклоне не более 1:20 (5%). При ограниченном участке застройки или наличии подземных коммуникаций перед входом допускается пандус с уклоном не круче 1:12 (8%) при длине марша не более 6,0 м	49		
		4) площадка на горизонтальном участке пандуса при прямом пути движения или на повороте имеет размер не менее 1,5 м по ходу движения	50		
		5) горизонтальные площадки устроены при	51		

	каждом изменении направления пандуса			
	6) по продольным краям маршей пандусов для предотвращения соскальзывания трости или ноги предусмотрены бортики высотой не менее 0,05 м	52		
	7) поверхность марша пандуса не скользкая	53		
	8) поверхность марша пандуса визуально контрастирует с горизонтальной поверхностью в начале и конце пандуса	54		
	9) отсутствуют тактильно-контрастные напольные указатели перед пандусами	55		
	10) пандусы имеют двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 и 0,7 м с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам	56		
	11) расстояние между поручнями пандуса одностороннего движения в пределах 0,9-1,0 м	57		
	12) верхний и нижний поручни пандуса находятся в одной вертикальной плоскости	58		
	13) завершающие горизонтальные части поручня длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м и имеют травмобезопасное исполнение	59		
	14) поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м	60		
	15) пандусы при перепаде высот более 3,0 м заменены лифтами, подъемными платформами	61		
	16) Точность остановки на уровне подъемных платформ в пределах $\pm 0,01$ м	62		

		17) Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6x1,6 м	63		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1) имеется знак парковки для инвалидов и маркировка на асфальте	64		
		2) количество выделенных машино-мест - 10% (но не менее одного места)	65		
		3) место для стоянки размещено вблизи входа в организацию, но не далее 50 м	66		
		4) разметка места для стоянки (парковки) размерами 6,0x3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м	67		
		5) машино-место имеет хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям, в том числе для людей, передвигающихся в кресле-коляске	68		
		6) в местах высадки и передвижения инвалидов из личного автотранспорта до входов в здания применяется нескользкое покрытие	69		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1) Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах $\pm 0,01$ м	70		
		2) лифты с размерами кабины не менее 1100x1400 мм (ширина x глубина)	71		
		3) напротив выхода из лифтов на высоте 1,5 м	72		

	имеется цифровое обозначение этажа размером не менее 0,1 м, контрастное по отношению к фону стены. Если стенка напротив выхода из лифта отсутствует, номер этажа обозначается на боковом откосе входного проема в лифт			
	4) поручни на высоте 0,9 м	73		
	5) поручень перил с внутренней стороны лестницы непрерывный по всей ее высоте	74		
	б) завершающие горизонтальные части длиннее марша лестницы на 0,3 м и имеет травмобезопасное исполнение	75		
	7) на боковой, внешней по отношению к маршу, поверхности поручней общественных зданий (за исключением стационаров) имеются рельефные обозначения этажей, а также предупредительные полосы об окончании перил	76		
	8) поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м	77		
	9) расстояние в свету между поручнем и стеной не менее 0,045 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,06 м для стен с шероховатыми поверхностями	78		
	10) ширина дверных полотен и открытых проемов в стене, выходов из помещений и коридоров на лестничную клетку не менее 0,9 м.	79		
	11) дверные проемы не имеют порогов и перепадов высот пола	80		

		12) допускаются пороги высотой не более 0,014 м при необходимости устройства порогов (при входе в здание, выходе на балкон, лоджию и т.п.) в проемах дверей	81		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
4)	наличие сменных кресел-колясок	наличие сменных кресел-колясок	82		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)					
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	1) доля кабин уборных, доступных для инвалидов составляет 5%, но не менее одной в каждом блоке уборных	83		
		2) кабины уборных открыты для всех посетителей	84		
		3) кабины уборных находятся не далее 40 м от основной зоны оказания услуг	85		
		4) размеры кабины в плане, м, не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9.	86		
		5) в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрено пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски	87		
		6) в кабине уборных сбоку от унитаза имеются крючки для одежды, костылей и других принадлежностей	88		
		7) в кабине уборных имеется свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски	89		

	8) двери уборных открываются наружу	90		
	9) установлены стационарные и откидные опорные поручни, поворотные или откидные сидения	91		
	10) унитазы имеют опору для спины высотой – 0,45-0,5 м и длиной - 0,7 м.	92		
	11) один из писсуаров расположен на высоте от пола не более 0,4 м или используется писсуар вертикальной формы	93		
	12) имеется система тревожной сигнализации или двухсторонняя громкоговорящая связь	94		
	13) имеется душевая кабина, оборудованная для инвалида на кресле-коляске, перед которой предусмотрено пространство для подъезда кресла-коляски	95		
	14) душевые кабины с нескользким полом	96		
	15) душевые кабины с поддоном без порога	97		
	16) душевые кабины с открыванием двери наружу	98		
	17) душевые кабины с входом непосредственно из гардеробной	99		
	18) душевая кабина оборудована переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 0,48 м от уровня поддона. Глубина и длина сиденья не менее 0,5 м.	100		
	19) душевая кабина оборудована ручным душем	101		
	20) душевая кабина оборудована настенными поручнями	102		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)				

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/» например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Показатель № 3.2: *Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):*

№ п/п	Условие	Параметры оценки	№ фото ¹	Отметка о выполнении	Комментарий
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1) имеется аудиоинформатор для посетителей с нарушением зрения	103		
		2) имеются звуковые ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения	104		
		3) имеются тактильные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения	105		
		4) имеется видеоинформатор для лиц с нарушением слуха	106		
		5) имеются визуальные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха	107		
		6) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации унифицированы	108		
		7) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают указание направления движения	109		
		8) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают	110		

		идентификацию мест и возможность получения услуги			
		9) технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают своевременного предупреждения об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации	111		
		10) визуальная информация располагается на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, увязана с художественным решением интерьера	112		
		11) визуальная информация располагается на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола	113		
		12) замкнутые пространства зданий (кабины уборной, лифт и т.п.), где инвалид может оказаться один, оборудованы системой двусторонней связи с диспетчером или дежурным. Система двусторонней связи снабжена звуковыми и визуальными аварийными сигнальными устройствами. Снаружи такого помещения над дверью предусмотрено комбинированное устройство звуковой и визуальной (прерывистой световой) аварийной сигнализации.	114		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и	1) имеются информационные таблички перед входом в здание с указанием наименования	115		

	графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	учреждения, времени оказания услуг (приемных часов)			
		2) имеются информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения	116		
		3) имеются информационные таблички у дверей санитарно-бытовых помещений, включающих в себя доступные кабины (уборных, душевых, ванн и т.п.) со стороны ручки помещений), расположенные на высоте от 1,2 до 1,6 м от уровня пола и на расстоянии 0,1-0,5 м от края двери	117		
		4) нумерация шкафов раздевальных выполнена рельефным шрифтом и на контрастном фоне	118		
		5) информация, размещенная на информационных стендах, дополнительно представлена шрифтом Брайля	119		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1) заключено соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу)	120		
		2) имеется сотрудник, обученный русскому жестовому языку	121		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки)					

4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению (в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»).	1) Информация представлена в виде текста (отсутствуют графические объекты, либо имеющиеся графические объекты имеют текстовое описание)	122 (скриншот)		
		2) Информация не защищена графическими кодами подтверждения подлинности пользователя (когда пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю)	123 (скриншот)		
		3) Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде ограниченного применения	124 (скриншот)		
		4) Таблицы не имеют большую степень вложенности (т.к. доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц)	125 (скриншот)		
		5) Веб-страницы не имеют фреймовую структуру (т.е. автономную область веб-страницы, имеющую собственную навигацию)	126 (скриншот)		
		б) Гиперссылки (при их наличии) имеют текстовое описание объекта, на который она указывает (Гиперссылка — это связь между веб-страницами или файлами. При щелчке гиперссылки указанный в ней объект открывается или запускается в зависимости от типа этого	127 (скриншот)		

	<i>объекта. Часто гиперссылка указывает на другую веб-страницу, но может также указывать на рисунок, мультимедийный файл, адрес электронной почты или программу.)</i>			
	7) Число ссылок на странице не более 15	128 (скриншот)		
	8) Имеющиеся флэш-изображения на странице сопровождаются соответствующей текстовой гиперссылкой на страницу с аналогичной информацией, в которой данные объекты отсутствуют (<i>флэш-изображения – динамические графические изображения – ролики, баннеры и т.п.</i>)	129 (скриншот)		
	9) Часто посещаемые страницы по своему объему имеют не более 2-3 экранов текста	130 (скриншот)		
	10) Для организации контента используются заголовки разделов (<i>контент – информационное наполнение сайта (например, тексты, графика, видео, мультимедиа)</i>)	131 (скриншот)		
	11) Навигационные механизмы, которые повторяются на многих веб-страницах в рамках одной группы веб-страниц размещены в едином относительном порядке, за исключением случаев, когда пользователь сам вносит в него изменения (<i>Навигационные механизмы сайта объединяют все ссылки, по которым пользователь может переходить с одной страницы веб-сайта на другую</i>)	132 (скриншот)		

		12) Компоненты с одинаковой функциональностью в рамках одной группы веб-страниц имеют одинаковые названия	133 (скриншот)		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении 51% от общего числа параметров оценки)					
5)	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории <i>(оценивается с помощью метода «контрольной закупки/потребительского эксперимента)</i>	1) наличие внутренних локальных документов по оказанию помощи инвалидам при преодолении барьеров	134		
		2) оказана качественная помощь при входе и выходе из организации	135		
		3) оказана качественная помощь при передвижении в здании организации	136		
		4) оказана качественная помощь в ознакомлении с расположенной в организации информацией	137		
		5) оказана качественная помощь при выполнении действий самообслуживания	138		
		6) оказана качественная помощь при составлении письменных обращений (документов)	139		
		7) оказана качественная помощь при оплате услуг	140		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки)					

б)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме	141		
		2) наличие возможности предоставления услуги на дому	142		
ИТОГО (условие считается выполненным при выполнении хотя бы одного параметра оценки)					

¹ – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д.. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания

Должность	Подпись	Расшифровка подписи (ФИО полностью)	Дата

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

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как _____

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность

навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

(информационных киосков, информационных терминалов 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 3. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для

			опроса получателей услуг, вопрос 5.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

	<i>критерия)</i>		Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – <i>удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;</i> - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – <i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i>	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социального обслуживания) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	
<p>Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:</p> $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$						

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{\text{норм}}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где
 $I_{\text{стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
 $I_{\text{сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социального обслуживания совпадают (в сфере культуры);

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

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информа (количество еди информации)	
		На стенде *	На сай
Сфера социального обслуживания	статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056) (приложение 4 к расчету показателя 1.1)	17(15**)	19(17

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц

Пример расчета значения показателя 1.1.

Расчет по варианту 4:

Вариант 4 Для организации социального обслуживания

- 1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:
нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации
- 2) Размещено:
на информационном стенде в помещении организации – 10 единиц информации
на официальном сайте организации – 19 единиц информации.

Расчет по варианту 4:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{10}{17} + \frac{19}{19} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,59 + 1) \times 100 = 0,5 \times 159 = 79,50 = 79 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты;	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

<p>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</p> <p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> <p>($P_{дист}$)</p>	<p>-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>б) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где

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

$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социального обслуживания.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2

$$(30 \text{ баллов} \times 3 \text{ способа}) = 90 \text{ баллов}$$

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3

$$100 \text{ баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)

информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	помещении организации социального обслуживания	обслуживания по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{стенд}$)	
	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{сайт}$)	0-100 баллов

$$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд} + \mathbf{У}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{У}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$\mathbf{У}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

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

$\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378+0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

**Итого по критерию 1
«Открытость и доступность
информации об организации
социального обслуживания»
(K¹)**

$$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр.уд}})$$

Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий

100 баллов

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

P_{инф} - соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

П_{дист} - наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

П_{откр_{уд}} - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.ул}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социального обслуживания; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социального обслуживания); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

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

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социального обслуживания.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социального обслуживания
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

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

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания (консультацию), датой	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($U^{\text{своевр}}$) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

			госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)			
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

В сфере социального обслуживания

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2с0)

$$P^{\text{со}}_{\text{ожид}} = C_{\text{своевр}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.2\text{с0})$$

где
 $y^{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета значения показателя 2.2.

Вариант 4. В сфере социального обслуживания

Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.

Расчет по варианту 4

$$P^{\text{со}}_{\text{ожид}} = 217 : 230 \times 100 = 0,9434 \times 100 = 94,34 = 94 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
---	----------------------------	------------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{комф}_{уд}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	в баллах 100 баллов Для расчета формула (2.3)
$\Pi^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где $У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 2.3.</p> <p>Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания – 400 чел; Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.</p> <p>Расчет показателя 2.3.</p> $\Pi^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		$K^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл} + 0,4 \times \Pi_{ожид} + 0,3 \times \Pi^{комф}_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2)</p>				100 баллов

	рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3). $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	
<p>Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)</p> <p><u>Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u></p> <p>$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов. $P_{\text{ожид}}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов. $P_{\text{комф.уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания – 89 баллов.</p> <p>Расчет значения критерия 2:</p> $K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$		

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{орг дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

<p>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)</p>		<p>проемов;</p> <p>4) сменных кресел-колясок;</p> <p>5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания.</p>			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

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

3.2	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,4	3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P^{услуг}_{дост}$) 	<ul style="list-style-type: none"> а) наличие прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

$$P^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
 - 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.
 $T^{орг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1

$$P^{услуг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

$P^{услуг}_{дост} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------

$$P^{дост}_{уд} = \left(\frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

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

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе

Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$$P_{\text{дост}_{\text{уд}}}^{\text{дост}} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}})$	100 баллов
--------------------------------------------------------------------------------------	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

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

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где
 $U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$P_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

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

$$P_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

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

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (K^4)	1,0	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <p><i>Для организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</i></p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 4:

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

$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания – 97 баллов;
 $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($U_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{реком} = \left(\frac{U_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где
 $U_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$U_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ² ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социального обслуживания; - графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
			$P_{\text{орг.усл.уд}} = (Y_{\text{орг.усл}}) \times 100,$	(5.2)		

² Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

$Ч_{\text{общ}}$

где

$У_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$У_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания ($У_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$П_{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						

Ч_{общ}

где

У_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

У_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания – 200 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{\text{реком}} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К⁵)	1,0	<i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3). $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Пример расчета значения критерия 5:

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

П_{реком} – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым

(могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{\text{орг.усл.уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

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

Вариант 2. Для организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации социального обслуживания – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

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

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации.

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

Показатель оценки качества	Номер организации (n)						
S_n^{ou}	1	2	3	4	5	6	7
	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социального обслуживания в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

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

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

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

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социального обслуживания в и-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

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

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

Социальная сфера Показатель (о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социального обслуживания, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

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

Социальная сфера Показатель (о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социального обслуживания, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

Приложение 4.

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
20. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	✓	✓
21. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	✓	✓
22. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	✓	✓
23. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	✓	✓
24. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	✓	✓
25. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	✓	✓
26. 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	✓
27. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и	✓	✓

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)		
28. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	✓	✓
29. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	✓	✓
30. 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	✓	✓
31. 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	✓	✓
32. 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	✓	✓
33. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	✓	✓
34. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
35. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	✓
36. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	✓	✓

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
37. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	✓ *	✓ *
38. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	✓	✓
Всего	17 (15**)	19(17**)

Условные обозначения:

✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное за счет отсутствия в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (*)

