2025

**Программа**

***сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ростовской области в 2025 году***

г. Вологда

Оглавление

[Методика исследования 3](#_Toc190948225)

[Нормативно-правовая база. 3](#_Toc190948226)

[Цели и задачи: 4](#_Toc190948227)

[Этапы работ: 5](#_Toc190948228)

[Методы исследования (сбора данных): 12](#_Toc190948229)

[Перечень критериев и показателей 14](#_Toc190948230)

[Инструментарий исследования 17](#_Toc190948231)

[Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг 18](#_Toc190948232)

[Чек -листы эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями 21](#_Toc190948233)

[Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации. 21](#_Toc190948234)

[Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 25](#_Toc190948235)

[Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг 29](#_Toc190948236)

[Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг 31](#_Toc190948237)

[Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги в Ростовской области в отношении которых в 2025 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг населению 42](#_Toc190948238)

# Методика исследования

***Нормативно-правовая база.***

Исследование проводится в соответствии с:

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

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства 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, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

***Цели и задачи:***

**Цель:**

1. Проведение сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг поставщиками (далее – сбор и обобщение информации) в 2025 году;

2. Определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых поставщиками, в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными действующим законодательством.

**Задачи:**

1. Проведение сбора и обобщение информации о качестве условий предоставления услуг поставщиками в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н), в том числе с посещением зданий, используемых поставщиками для предоставления социальных услуг;

2. выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий предоставления услуг поставщиками путем проведения анкетирования (опроса) получателей социальных услуг или их законных представителей в соответствии с 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, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н (далее Методика) с использованием онлайн-анкетирования не менее 20% респондентов с использованием сервисов официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru, таких как «мобильное приложение для Оператора» и «мобильное приложение для гражданина» и/или на специализированном сайте /сервисе исполнителя работ-услуг;

3. подготовка и предоставление Заказчику отчета по результатам исполнения работ (услуг).

**Объектом НОК** являются организации социального обслуживания Ростовской области в 55 организаций в соответствии с приложением №1 к настоящему техническому заданию.

**Предметом** **НОК** является качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Ростовской области по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;

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

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

## Оказание услуг включает:

- Составление и утверждение у Заказчика плана-графика сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг поставщиками в 2025 году в течение 5 рабочих дней со дня заключения государственного контракта;

- разработка и утверждение у Заказчика отчетных форм для фиксации информации в течение 15 рабочих дней со дня подписания контракта;

- анализ актов, регулирующих деятельность поставщиков, а также информации о деятельности поставщиков в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», размещенных в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях поставщиков;

- проведение анкетирования (опроса) получателей социальных услуг в организациях социального обслуживания в соответствии с Методикой, и обработка результатов анкетирования с учетом следующих условий:

- объем выборочной совокупности респондентов при проведении анкетирования (опроса) получателей социальных услуг должен соответствовать приложению №1 к техническому заданию;

-для анкетирования получателей социальных услуг используется рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, являющийся приложением к Методике (приложение №2 к техническому заданию);

-дата проведения анкетирования (опроса) получателей социальных услуг осуществляется по согласованию с поставщиком. Допустимое время проведения анкетирования (опроса) получателей социальных услуг в рабочие дни c 09:00 до 17:00 часов.

-Анкетирование получателей услуг (в том числе анализ результатов онлайн анкетирования – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, а также на официальном сайте Заказчика);

интервьюирование получателей услуг;

телефонный опрос получателей услуг;

-фотофиксация (не менее 5-ти фотографий с каждой организации социального обслуживания. А именно: фотографии входной зоны, информационных стендов   
и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете);

-мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.

-Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания включает в себя:

-кодирование первичной информации, анкет, в том числе внесение качественной информации (комментариев, рекомендаций) в базы данных, в том числе компьютерная обработка информации, посредством MicrosoftExcel, Word, PowerPoint;

-формирование итоговых массивов данных, результаты математико-статистической обработки данных с использованием автоматических формул, с обязательным   
их отображением, заполнение отчетных форм представления информации в электронной форме для просмотра на имеющемся у Заказчика оборудовании с установленным программным обеспечением MicrosoftExсel;

-представление результатов исследования, включающее текстовый отчет, заполненную таблицу MicrosoftExсel из сайта bus.gov.ru,презентацию   
(в электронной форме для просмотра по имеющемуся у Заказчика оборудовании   
с установленным программным обеспечением MicrosoftPowerPoint количество слайдов –   
не менее 30 слайдов);

-составление рейтингов организаций социального обслуживания в ходе проведения независимой оценки с использованием программного обеспечения MicrosoftExcel, расчет рейтингов в базах данных с программным обеспечением MicrosoftExcel с использованием автоматических формул с обязательным отображением таких расчетов в массиве данных:

– по форме, размещенной на сайте bus.gov.ru;

– по формам социального обслуживания;

– по группам организаций социального обслуживания;

– представление выводов и предложений по улучшению деятельности   
каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2025 году, а также предложений по типам организаций социального обслуживания. Предложения формируются в результате сбора данных в организациях социального обслуживания по критериям, как по результатам математико-статистической обработки данных, так и по результатам анализа качественной информации (предложений, комментариев, рекомендаций от экспертов и опрошенных получателей услуг);

– представление результатов мониторинга исполнения планов мероприятий  
по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.

## Сроки проведения работ Исполнителем:

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями, проведению анкетирования получателей социальных услуг, обработке результатов анкетирования – до 01.08.2025;

по представлению отчетной документации Заказчику – до 31.08.2025.

***Методы исследования (сбора данных):***

Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет не менее чем 40% от числа получателей услуг, но не более 600 в каждой организации.

В качестве метода бора и обобщения информации используется экспертная оценка.

Методы проведения экспертной оценки качества условий оказания услуг:

1) аудит официального сайта

2) наблюдение (предусматривает визит в организацию)

Результаты оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями должны обеспечить информационную потребность различных групп пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач:

1) граждане:

- в целях выбора места получения услуг для себя и/или своих родственников;

- для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) организации социального обслуживания:

- в целях оценки уровня текущего уровня качества оказания услуг и факторов, на него влияющих;

- оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям граждан и (или) иных заинтересованных организаций;

- определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления социальных услуг;

3) заинтересованные организации (учредители негосударственных организаций, попечительские советы):

- для выработки совместных с организацией социального обслуживания действий по корректировке программ, методов и форм социальной работы и др.;

4) органы исполнительной власти, органы местного самоуправления:

- при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания, при распределении грантов и т.д.

Отчёт будет включать следующие разделы:

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

- описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности оцениваемых организаций на основании 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638;

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы в сети «Интернет» и информационных стендах, находящиеся в помещениях по каждой из 55 организаций;

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой из 55 организаций в соответствии с приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. № 675н;

- 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 социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда 23 мая 2018 года № 317н;

- основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (общие и по каждой из 55 организаций);

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы (общие и по каждой из 55 организаций).

***Перечень критериев и показателей***

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной  на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  на информационных стендах в помещении организации (учреждения);  на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации (учреждения) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  телефона;  электронной почты;  электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  раздела "Часто задаваемые вопросы";  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации  о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.) |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:  оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  наличие сменных кресел-колясок;  наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов  по зрению;  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения)  и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику,  и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону,  по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**6.10. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания**

6.10.1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость   
и доступность информации об организации социальной сферы":

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

**base_1_308927_32768**

где:

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

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

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами   
Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия   
с получателями услуг и их функционирование" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

где:

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

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия   
с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:

base_1_308927_32769

где

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

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6.10.2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

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

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги" (Пожид) определяется:

base_1_308927_32770

где:

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня   
(на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на base_1_308927_32771 срока - 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

Пожид = Сожид

или

base_1_308927_32772

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

base_1_308927_32773

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6.10.3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг   
для инвалидов":

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" (Поргдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32774

где:

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

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (Пуслугдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32775

где:

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

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

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

base_1_308927_32776

где:

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

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

6.10.4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" (Пперв.контуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32777

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32778

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы   
при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32779

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6.10. 5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг,   
которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" (Преком) определяется по формуле:

base_1_308927_32780

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

base_1_308927_32781

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

base_1_308927_32782

где:

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

7. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении   
которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

base_1_308927_32783

где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Kmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

base_1_308927_32784

base_1_308927_32785

base_1_308927_32786

base_1_308927_32787

base_1_308927_32788

**6.11. Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

6.11.1. Настоящие Правила устанавливают порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы   
(далее соответственно – информация о качестве условий оказания услуг, организации социальной сферы). Сбор и обобщение указанной информации осуществляются в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы   
в текущем году (далее - независимая оценка качества).

6.11.2. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются организациями, с которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации   
о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных   
и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее соответственно – оператор, государственный (муниципальный) контракт).

6.11.3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

6.11.4. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

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

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.). [Методика](consultantplus://offline/ref=228D269B9E8371DF2C4DAB6150525C211370D4EE1F304FE4B3285EB04F7CD2660CB8776A7FDD4D4E92DF7B4D46A66FE764CFE761F07BED2CI853J) выявления и обобщения мнения граждан, включая требования   
к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда   
и социальной защиты Российской Федерации.

6.11.5. Оператором представляется отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы,   
в отношении которой проводится независимая оценка качества, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, с которыми заключен государственный (муниципальный) контракт, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение   
на официальном сайте, указанном в [подпункте «б» пункта 4](file:///C:/Users/Наталья%20Андросова/Desktop/независимая%20оценка/контракт/Контракт%20проект.doc#P5) настоящих Правил.

6.11.6. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг 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](consultantplus://offline/ref=228D269B9E8371DF2C4DAB6150525C211371DDE2153F4FE4B3285EB04F7CD2660CB8776A7FDD4D4E92DF7B4D46A66FE764CFE761F07BED2CI853J) 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.

## 

## *Инструментарий исследования*

**Анкета для клиента (законного представителя) организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте Заказчика**

**Анкета для клиента (законного представителя) организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте Заказчика**

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

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет (переход к вопросу 3); |
|  |

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

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |
|  |

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

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет (переход к вопросу 5); |

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

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |
|  |

**5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?**

|  |
| --- |
| а) да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока); |
| б) нет (услуга предоставлена с опозданием); |

**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)?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |

**7) Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) **нет (переход к вопросу 9);** |
|  |

8) **Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |
|  |

9) **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах   
при непосредственном обращении в организацию?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |
|  |

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |
|  |

**11) Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис, получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) **нет (переход к вопросу 13);** |

**12) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону,   
по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |
|  |

**13) Готовы ли Вы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |

**14) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг, графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет; |

**15 Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг?**

|  |
| --- |
| а) да; |
| б) нет. |
|  |

**16. Ваш пол?**

|  |
| --- |
| а) мужской; |
| б) женский;. |
|  |

**17. Ваш возраст**

|  |
| --- |
| а) 18-30; |
| а) 30-45; |
| б) 45-60; |
| б) старше 60. |

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

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

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

1. полустационарная форма социального обслуживания
2. стационарная форма социального обслуживания
3. социальное обслуживания на дому
4. **Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**
5. полустационарная форма социального обслуживания
6. стационарная форма социального обслуживания
7. социальное обслуживания на дому

## Тетрадь эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями

ФИО эксперта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Формы обслуживания: 1.стационарная 2. полустационарная 3. надомная

Количество получателей услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В т.ч. имеющих инвалидность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Целевые категории получателей услуг (если имеются): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации.

ФИО эксперта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Перечень информации  *(на примере социального обслуживания)* | На официальном сайте организации в сети "Интернет» | | | | | | | |
| установленное требование | наличие, полнота  *1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),*  *0,5 - информация представлена частично информация);*  *0 - информация отсутствует* | актуальность, достоверность, неизбыточность  *1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.*  *0,5 - информация неактуальна* | удобство, доступность  *1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта*  *0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)* | итоговое значение  *произведение значений столбцов 8,9 и 10* | | | номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации |
| 1 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | |  |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | \* |  |  |  |  | | |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) \* | \* |  |  |  |  | | |  |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |  |  |  | | |  |
| **Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации** | **17(15)** |  | | | | *Сумма по столбцу* | *ИТОГ:*  *из* | |
| **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** | 1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  … | | | | | | | |

### Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Перечень информации  *(на примере социального обслуживания)* | На официальном сайте организации в сети "Интернет» | | | | | | | |
| установленное требование | наличие, полнота  *1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),*  *0,5 - информация представлена частично информация);*  *0 - информация отсутствует* | актуальность, достоверность, неизбыточность  *1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.*  *0,5 - информация неактуальна* | удобство, доступность  *1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта*  *0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)* | итоговое значение  *произведение значений столбцов 8,9 и 10* | | | номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации |
| 1 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | |  |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет") |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | \* |  |  |  |  | | |  |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  |  |  |  |  | | |  |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | \* |  |  |  |  | | |  |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |  |  |  | | |  |
| **Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации** | **19(17)** |  | | | | *Сумма по столбцу* | *ИТОГ:*  *из* | |
| **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** | 1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  … | | | | | | | |

### Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Результаты оценки** | | | | | **Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации** |
| **1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** | **наличие**  *1 – да,*  *0 - нет* | **функционирование** | | итоговое значение  *произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4,*  *если столбец 3=0, то «нет информации* | **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** |
| *проводилась ли проверка:*  *1 – да,*  *0 – нет* | *1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/ рекомендаций),*  *0 - нет* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |  |
| Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг) |  |  |  |  | Коммуникация по телефону доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме, дозвониться сложно  *или*  При общении с представителем организации происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на поставленный вопрос недоступен  Если оба недостатка –  0 баллов |  |
| Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа) |  |  |  |  | Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели  *или*  Пришло сообщение о несуществующем адресе |  |
| Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запрос):  - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) |  |  |  |  | Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется |  |
| - получение консультации по оказываемым услугам и пр. |  |  |  |  | По запросу на сайте с просьбой о консультации по пакету документов, необходимых для получения услуги, был получен ответ о необходимости очного посещения для получения необходимой информации |  |
| Раздел «Часто задаваемые вопросы» |  |  |  |  |  |  |
| Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее) |  |  |  |  | Анкета размещена, но кнопка «отправить» не работает  *или*  Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты) |  |
| Иное (указать) |  |  |  |  |  |  |
| - чат-бот с получателями услуги |
| - ссылки на социальные сети |  |  |  |  | Страница «ВКонтакте» есть, но она не ведется, размещена информация годичной давности, ответа на сообщение в течение недели не поступило |  |
| - ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) |  |  |  |  | Ссылка ведет не на форму подачи обращения, а просто в тематический раздел ЕПГУ. Необходимы дополнительные действия для перехода к ожидаемому функционалу |  |
| **ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия** | 9 |  | | *Сумма по столбцу[[1]](#footnote-1)* |  |  |

### Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | | | | **Результаты оценки** | | | | | | | | **Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий комфортности** |
| **2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг** | **Характеристика состояния** | | **наличие**  *1- да,*  *0 - нет* | | **Соответствие требованиям, состояние**  *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)*  *0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено)*  *0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)* | | **итоговая оценка**  *произведение столбцов 3 и 4* | | **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** | | |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** | | **5** | | **6** | | |  |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | - наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.)  - количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации | |  | |  | |  | |  | | |  |
| наличие и понятность навигации внутри организации | - на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания,  - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации,  - по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан), | |  | |  | |  | |  | | |  |
| наличие и доступность питьевой воды | - в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.),  - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутыли,  - заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев,  - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации | |  | |  | |  | |  | | |  |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | - санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве[[2]](#footnote-2),  - соблюдается чистота помещений,  - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах  - в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства | |  | |  | |  | |  | | |  |
| санитарное состояние помещений организации | - наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации,  - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований[[3]](#footnote-3),-  - в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности;  - в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.)  - в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования[[4]](#footnote-4) | |  | |  | |  | |  | | |  |
| транспортная доступность | - остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации;  - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации; | |  | |  | |  | |  | | |  |
| 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 и пр. | - указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ)  - запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами | |  | |  | |  | |  | | |  |
| наличие и состояние гардероба | - в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг,  - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации | |  | |  | |  | |  | | |  |
| Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать):  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | |  | |  | |  | |  | | |  |
| **ВСЕГО выполненных условий комфортности** | | | |  | | | | *Сумма по столбцу* | |  | |  |
| **2.2. Время ожидания предоставления услуги** | | **Характеристика** | | | | | | **оценка**  ***в баллах*** | | | **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** | **Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего статус показателя[[5]](#footnote-5)** |
| **Среднее время ожидания предоставления услуги** | | - превышает установленный срок ожидания | | | | 0 баллов | |  | | |  |  |
| - равен установленному сроку ожидания | | | | 10 баллов | |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | | | | 20 баллов | |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | | | | 40 баллов | |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | | | | 60 баллов | |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | | | | 100 баллов | |

**Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов**

*Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Результаты оценки** | | | | | **Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности** |
| **3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** | **Характеристика состояния** | **Наличие**  *1- да,*  *0 - нет* | **Соответствие требованиям, состояние**  *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)*  *0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено)*  *0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)* | **Итоговая оценка**  *произведение столбцов 3 и 4* | **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |  |
| наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами | - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;  - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода;  - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего;  - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;  - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски;  - использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения,  - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;  - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;  - обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней; |  |  |  |  |  |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом,  - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;  - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;  - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;  - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение  - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, |  |  |  |  |  |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | - обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах,  - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени,  - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);  - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м |  |  |  |  |  |
| наличие сменных кресел-колясок | - имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно, но не менее одного |  |  |  |  |  |
| наличие специально оборудованных для инвалидов  санитарно- гигиенических помещений | - санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации,  - в санитарно- гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала;  - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м  - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин;  - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.) |  |  |  |  |  |
| **ВСЕГО выполненных условий доступности услуг** | |  | | *Сумма по столбцу* |  |  |
| **3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | **Характеристика состояния** | **наличие**  *1- да,*  *0 - нет* | **Соответствие требованиям, состояние**  *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)*  *0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено)*  *0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)* | **Итоговая оценка**  *произведение столбцов 3 и 4* | **Комментарии, замечания, выявленные недостатки** | **Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |  |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | - наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом;  - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения;  - звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования;  - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих. |  |  |  |  |  |
| Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | - наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана  здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;  - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности[[6]](#footnote-6) |  |  |  |  |  |
| Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | - в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости; |  |  |  |  |  |
| Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению[[7]](#footnote-7) | Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна:  - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте;  - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей. |  |  |  |  |  |
| Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории | В организации:  - проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения);  - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны).  При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:  - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста),  - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги,  - сопровождает до выхода из здания после получения услуги |  |  |  |  |  |
| Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да/нет |  |  |  |  |  |
| **ВСЕГО выполненных условий доступности услуг** | |  | | *Сумма по столбцу* |  |  |

Подпись эксперта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата проведения оценки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись руководителя организации социальной сферы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата ознакомления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ**

подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2025 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Адрес организации** | **Контактные данные** |
| 1. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Волгодонской пансионат для престарелых и инвалидов» | 347382,  г. Волгодонск,  ул. Черникова, 20 | Козлова Ольга Васильевна  8-928-779-34-83 |
| 2. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Заветинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 347430, с. Заветное, ул. Лесная, 7 | Мартынов  Владимир Алексеевич  8-928-610-13-61 |
| 3. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Миллеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346112, Миллеровский р-н, х. Жеребковский,  ул. Свободы, 7 | И.о. директора  Буянов  Евгений Владимирович  8-960-442-18-04 |
| 4. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новочеркасский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346414, г. Новочеркасск, пер. Интернатный, 7 | Андреев  Олег Викторович  8-967-941-96-30  8-928-166-00-39 |
| 5. | Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Новоегорлыкский дом-интернат  для престарелых и инвалидов» | 347616, Сальский район, с. Новый Егорлык, ул. Крупской, 19 | Филипенко  Наталья Алексеевна  8-938-156-27-74 |
| 6. | Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ростовский дом-интернат № 2 для престарелых  и инвалидов» | 344111, г. Ростов-на-Дону, пр. 40-летия Победы, 306 | Бучукури  Лариса Васильевна  8-928-900-69-71 |
| 7. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Таганрогский  дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2» | 347909, г. Таганрог, ул. Афоновых, 2 | Савина  Елена Анатольевна  8-918-519-04-48 |
| 8. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Мартыновский  дом-интернат для престарелых  и инвалидов» | 346680, Мартыновский р-н, сл. Большая Орловка,  ул. Красноармейская, 151 | Игришина  Галина Юрьевна  8-928-100-29-62 |
| 9. | Государственное бюджетное учреждение социальной защиты населения Ростовской области «Красносулинский специальный дом-интернат для престарелых  и инвалидов» | 346373, Красносулинский р-н, п. Черевково,  ул. Первомайская, 19 | И.о. Сечкарев Александр Александович  8-961-302-13-14 |
| 10. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Верхнесвечниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346208, Кашарский район, с. Верхнесвечниково,  ул. Молодежная, 12 | Лукомская  Марина Анатольевна  8-929-813-95-22 |
| 11. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346330, г. Донецк, ул. Комсомольская, 78 | Лаврентьева  Анна Геннадьевна  8-928-103-74-54 |
| 12. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Дубовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 347400, Дубовский р-н, х. Семичный, ул. Мира, 2 | Шевченко  Елена Анатольевна  8-928-753-33-06 |
| 13. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Ремонтненский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 347486, Ремонтненский район, с. Богородское,  ул. Буденного, 21 | Харченко  Наталья Анатольевна  8-905-484-60-04 |
| 14. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Усть-Донецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346561, Усть-Донецкий р-н, х. Пухляковский,  ул. Студенческая, 15 | Азамат  Юрий Николаевич  8-961-288-42-22 |
| 15. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Белокалитвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 347024, Белокалитвенский р-н, х. Ленина, ул. Ленина, 77 | Пузачев  Виктор Павлович  8-928-108-54-23 |
| 16. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Семикаракорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346630, Семикаракорский р-н, г. Семикаракорск,  проезд Школьный, 5 | Гавриленко  Светлана Валерьевна  8-918-893-58-36 |
| 17. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Шахтинский пансионат для престарелых и инвалидов» | 346505, г. Шахты, пер. Кислородный, 14 | Гринь  Ирина Сергеевна  8-928-964-65-93 |
| 18. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тацинского района» | 347081,  Ростовская область, Тацинский р-н,  п. Быстрогорский,  ул. Армейская, 48-а | Янченко  Татьяна Анатольевна,  +7-928-751-79-02 |
| 19. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Цимлянского района» | 347320,  Ростовская область, Цимлянский р-н  г. Цимлянск,  ул. Ломоносова, 2-а | И.о. Кожанова  Марина Александровна,  +7-908-171-82-14 |
| 20. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Чертковского района» | 346009,  Ростовская область,  Чертковский р-н,  с. Маньково-Калитвинское,  пер. Почтовый, 55 | Яковенко  Наталья Александровна,  +7-918-850-01-25 |
| 21. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Батайска» | 346881,  Ростовская область,  г. Батайск,  пер. Чкалова, 37 | И.о Запрудская  Ольга Алексеевна,  +7-989-505-01-40 |
| 22. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков  Зимовниковского района» | 347474,  Ростовская область, Зимовниковский р-н,  х. Хуторской,  ул. Спортивная, 9 | И.о. Емцева  Елена Николаевна,  +7-938-122-85-58 |
| 23. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков  Морозовского района» | 347210,  Ростовская область, Морозовский р-н  г. Морозовск,  ул. Ворошилова, 157 | Лапина  Наталья Борисовна,  +7-960-447-37-93 |
| 24. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков  Октябрьского района «Огонек» | 346480,  Ростовская область,  Октябрьский (с) р-н,  р.п. Каменоломни,  ул. Мокроусова, 44а | Коростылева  Наталья Анатольевна,  +7-908-507-90-47 |
| 25. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков Ремонтненского района» | 347485,  Ростовская область,  Ремонтненский р-н,  п. Денисовский,  ул. Ленинская, 2 | И.о. Рвачева  Юлия Сергеевна,  +7-928-197-31-21 |
| 26. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социальный приют для детей и подростков г. Таганрога» | 347932,  Ростовская область,  г. Таганрог,  ул. Ватутина, 87 | Раут  Федор Александрович,  +7-906-182-37-01 |
| 27. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Азова -  Дом семьи» | 346782,  Ростовская область,  г. Азов, пр. Зои Космодемьянской, 90-а | Попова  Ирина Александровна,  +7-918-530-61-74 |
| 28. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям г. Донецка» | 346341,  Ростовская область,  г. Донецк,  3 микрорайон, 25 | Журавлева Юлия Сергеевна,  +7-988-555-10-40 |
| 29. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Семикаракорского района» | 346630,  Ростовская область, Семикаракорский р-н  г. Семикаракорск,  ул. Ленина, 167 | Левша  Наталья Георгиевна,  +7-961-405-55-76 |
| 30. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр социальной помощи семье и детям Советского района» | 347180,  Ростовская область, Советский р-н  ст. Советская,  ул. Ю. Горева, 11 | Усенко  Алла Николаевна,  +7-928-767-71-14 |
| 31. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр комплексной реабилитации и абилитации для детей  и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»» | 346527,  Ростовская область,  г. Шахты,  ул. Текстильная, 27 | Сидоренко  Марина Владимировна,  +7-928-134-37-91 |
| 32. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков  с ограниченными возможностями Каменского района» | 347842,  Ростовская область, Каменский р-н,  п. Чистоозерный,  ул. Ленина, 24 | И.о. Жукова  Ольга Ивановна,  +7-918-509-37-13 |
| 33. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Реабилитационный центр для детей и подростков  с ограниченными возможностями Тарасовского района» | 346050,  Ростовская область, Тарасовский р-н,  п. Тарасовский,  пер. Дружбы, 3 | И.о. Белашева  Людмила Александровна,  +7-952-601-37-52 |
| 34. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Центр психолого-педагогической помощи населению  ст. Вешенской Шолоховского района» | 346270,  Ростовская область,  Шолоховский р-н  ст. Вешенская,  ул. Шолохова, 60-а | Конкина Светлана Александровна,  +7-919-881-47-17 |
| 35. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Боковского района» | 346250,  Ростовская область, Боковский р-н,  ст. Боковская,  ул. Школьная, 4 | Стерлядникова  Людмила Васильевна,  +7-928-609-75-94 |
| 36. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Кировского района  города Ростова-на-Дону» | 344006,  г. Ростов-на-Дону, ул. Станиславского, 124 | Марченко Тамара Егоровна  8(863) 263-75-78 |
| 37. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Ленинского района  города Ростова-на-Дону» | 344002 г. Ростов-на-Дону, ул. Согласия, 23 | Козина  Елена Алексеевна  8-904-504-34-99 |
| 38. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Октябрьского района  города Ростова-на-Дону» | 344079, г. Ростов-на-Дону, пр. Ленина, д.42 | Шикер  Татьяна Олеговна  8-903-430-31-50 |
| 39. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения Пролетарского района  города Ростова-на-Дону» | 344111 г. Ростов-на-Дону, проспект 40 лет Победы, д. 81 | Оганесова  Елена Ивановна  8-905-453-48-25 |
| 40. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования  «Город Зверево» Ростовской области | 346311, г. Зверево, ул. Космонавтов, 45 | Тяпкова  Галина Михайловна  8-909-424-19-22 |
| 41. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»  г. Каменск-Шахтинского | 347811, Ростовская область, г.Каменск-Шахтинский,  ул. Щаденко, 27 А | Будников  Игорь Игоревич  8-952-587-37-53 |
| 42. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Новошахтинска» | 346918, г. Новошахтинск, пр. Ленина, д. 6, помещение 11, помещение 12 | Клименко  Светлана Леонидовна  8-909-424-94-23 |
| 43. | Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» | 346170, ст. Казанская, ул. Пионерская, 20 | Козырев  Сергей Васильевич  8-906-429-66-80 |
| 44. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Красносулинского района | 346361, г. Красный Сулин, ул. Комарова, 6/3 | Алышенко  Наталья Ивановна  8-928-760-13-85 |
| 45. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района | 346580, сл. Родионово-Несветайская, пер. Просвещения, 2 | Кондратюк  Александр Анатольевич  8-928-130-92-14 |
| 46. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания и социальной поддержки населения «Сердце Дона»  (г. Ростов-на-Дону) | 344096,  Ростовская область,  г. Ростов-на-Дону,  ул. Орбитальная, зд. 1Б;  344049,  г. Ростов-на-Дону, ул. Королева, 7/19 | Осяк Евгений Иванович  8(928) 761-11-83 |
| 47. | Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Мы вместе» г. Шахты | 346506, Ростовская область, г. Шахты, пр-кт Ленинского Комсомола, д. 63А.  Помещение №4  На дому | Мельникова  Галина Стефановна  8-863 623-24-23,  8(928)134-37-33 |
| 48. | Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Новоалександровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 346748, Ростовская область, Азовский район,  х. Новоалександровка, пл. Свободы, д. 1 | Морозов  Виктор Иванович  8-989-705-13-14 |
| 49. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения Ремонтненского района «Вера» | 347480,  Ростовская область, Ремонтненский р-н,  с Ремонтное, Ленинская ул, д. 69 | Буцкая  Лилия Юрьевна  8(928)1425710 |
| 50. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Радуга Доброты» | 346353, Ростовская область, г. Красный Сулин, ул. Монтажников, д. 9. | Калитвина  Галина Николаевна  8 (951) 494-09-18 |
| 51. | Автономная некоммерческая организация по оказанию социального обслуживания населения Зимовниковского района «Забота» | 347460, Ростовская область, Зимовниковский район, п. Зимовники,  ул. Иванова, д. 28А. | Белоусова  Ирина Ивановна  8 (909) 428-31-35 |
| 52. | Автономная некоммерческая организация центр социального обслуживания населения «Ирис» | 346404, г. Новочеркасск, ул. Толбухина, д. 36, кв. 68 (на дому) | Тюрина  Татьяна Валерьевна  8-904-445-70-64 |
| 53. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Созвездие Добра» | 347140, Ростовская область, Обливский район, станица Обливская, улица Ленина, дом 54 | Олейникова  Лариса Анатольевна  8-918-859-45-41 |
| 54. | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения Семикаракорского района «Долголетие» | 346630, Ростовская область,  г. Семикаракорск,  ул. А. А. Араканцева, дом 10 | Устинова  Елена Сергеевна  8-863 564-46-70 |
| 55. | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания» Усть-Донецкого района | 346550, Ростовская область, Усть-Донецкий район, р.п. Усть-Донецкий, ул. Ленина, 16, кв.3 (на дому) | Резниченко  Елена Васильевна  8-(928) 120-74-23 |

1. В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20\*4=80 баллов [↑](#footnote-ref-1)
2. В соответствии с требованиями 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" для организаций соответствующей сферы. [↑](#footnote-ref-2)
3. 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". [↑](#footnote-ref-3)
4. 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". [↑](#footnote-ref-4)
5. Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности). [↑](#footnote-ref-5)
6. Под надлежащим размещением понимается размещение информации в тех местах, где она доступна инвалиду. Например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида. [↑](#footnote-ref-6)
7. В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным 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». Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: A (приемлемый), AA (высокий) и AAA (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А. [↑](#footnote-ref-7)