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

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

# Методические рекомендации

по размещению (представлению) информации об организации и проведении (результатах) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (государственных, негосударственных) на официальных сайтах поставщиков социальных услуг

2022 год

**Аннотация**

Методические рекомендации разработаны на основании действующих нормативных правовых документов Российской Федерации, устанавливающих требования к размещению (представлению) информации об организации и проведении (результатах) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (государственных, негосударственных) на официальных сайтах поставщиков социальных услуг. Настоящие Методические рекомендации подготовлены на основе лучшей региональной практики.

Методические рекомендации предназначены для поставщиков социальных услуг.

**Авторы-разработчики:**

Фахретдинова Гюзель Габдельбасыровна, методист БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания», г. Сургут

Пинигина Ольга Викторовна, консультант отдела развития негосударственного сектора социального обслуживания Депсоцразвития Югры, г. Ханты-Мансийск

Настоящие Методические рекомендации подлежат актуализации при изменении нормативных требований к размещению информации на официальном сайте поставщика социальных услуг. Замечания и предложения по совершенствованию Методических рекомендаций следует направлять в БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» по адресу электронной почты: FahretdinovaGG@admhmao.ru

# Содержание

**Обозначения и определения** ..... 4

**1. Введение** ..... 6

**2. Нормативная правовая база, регламентирующая представление информации о поставщике социальных услуг в открытых источниках с учетом соблюдения требований законодательства в сфере социального обслуживания** ..... 7

**3. Рекомендации по структурному и содержательному представлению информации о независимой оценке качества на официальных сайтах поставщиков социальных услуг автономного округа** ..... 9

**3.1. Представление информации на главной странице официального сайта поставщика социальных услуг** ..... 9

**3.2. Представление информации в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»** ..... 14

3.2.1. Подраздел «Информационно-разъяснительная кампания для населения о проведении независимой оценки качества» ..... 14

3.2.2. Подраздел «Общая информация об организации и проведении независимой оценки качества» ..... 15

3.2.3. Подраздел «Результаты поставщика социальных услуг по итогам независимой оценки качества» ..... 16

**ПРИЛОЖЕНИЯ** ..... 19

**Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг** ..... 19

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг** ..... 23

**Пример отображения информации на странице раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»** ... 24

## Обозначения и определения

| | |
|---|---|
| Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг[1] | Анонимный опросный лист, разработанный в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг (приложение 1) |
| Инвалид | Лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиям и травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты |
| Мониторинг | Постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям |
| Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры | Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депсоцразвития Югры, в том числе индивидуальными предпринимателями, оказывающими социальные услуги (сокращенное название – Общественный совет по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры) является постоянно действующим совещательно-консультативным органом, обеспечивающий взаимодействие общественных и иных некоммерческих организаций с Депсоцразвития Югры по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в том числе индивидуальными предпринимателями, оказывающими социальные услуги) |
| Организация социального обслуживания граждан (социальное обслуживание) | Деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации |
| План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг[2] | Заранее намеченная система мероприятий, предусматривающая порядок, последовательность и сроки выполнения работ, операций и т. д., объединенных общей целью. Содержит перечень недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, наименования мероприятий по их устранению; плановый срок реализации мероприятий; ФИО, должность |

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

[2] форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

| | |
|---|---|
| | ответственного за реализацию мероприятий; сведения о ходе реализации мероприятия; информацию об исполнении (приложение 2) |
| Получатель социальных услуг | Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги |
| Поставщик социальных услуг | Юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание |
| Раздел сайта | Группа страниц, объединённых одной темой, имеющих одинаковое оформление, отличающихся друг от друга только содержанием |
| Сайт bus.gov.ru | Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| Сайт, официальный сайт поставщика социальных услуг | Совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет» |
| Социальная служба | Предприятие или учреждение независимо от его ведомственной принадлежности и формы собственности, предоставляющее социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица |
| Социальное обслуживание граждан (далее – социальное обслуживание) | Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам |
| Страница сайта | Составная часть сайта. Физически представляет собой HTML-файл.<br>Единая страница, которая имеет свой доменный адрес, и состоит из нескольких разделов, т.е. информационных блоков. |
| Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | Нормативный акт высшего органа государственной власти, принятый в установленном порядке и обладающий высшей юридической силой. Устанавливает:<br>правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан в Российской Федерации;<br>полномочия федеральных органов государственной власти и полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан;<br>права и обязанности получателей социальных услуг;<br>права и обязанности поставщиков социальных услуг |

## 1. Введение

Настоящие Методические рекомендации по размещению (представлению) информации об организации и проведении (результатах) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (государственных, негосударственных) на официальных сайтах поставщиков социальных услуг (далее – Методические рекомендации, независимая оценка качества, автономный округ) разработаны:

в целях обеспечения информационной открытости поставщиков, оказывающих социальные услуги в автономном округе;

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

с учетом соблюдения требований законодательства в сфере социального обслуживания.

Методические рекомендации предлагают единый формат формирования и ведения официальных сайтов поставщиков социальных услуг как вновь создаваемых, так и введенных в эксплуатацию ранее, а также рекомендуют к использованию единые шаблоны представления такой информации в специальном разделе и отдельно по каждому подразделу.

Методические рекомендации предназначены руководителям и специалистам поставщиков социальных услуг населению, для практического применения в работе при решении вопросов по размещению информации о независимой оценке качества на официальных сайтах поставщиков социальных услуг.

При использовании настоящих методических рекомендаций необходимо проверять действие (актуальность) нормативно-правовых актов, упомянутых в документе.

## 2. Нормативная правовая база, регламентирующая представление информации о поставщике социальных услуг в открытых источниках с учетом соблюдения требований законодательства в сфере социального обслуживания

Требования к размещению информации о независимой оценке качества на официальных сайтах поставщиков социальных услуг установлены федеральными законами, приказами, письмами, протоколами совещаний Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд России), приказами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры). Данные документы являются основой в работе органов власти всех уровней и поставщиков социальных услуг.

Формирование поставщиками социальных услуг открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию об их деятельности, и обеспечение доступа к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте поставщика социальных услуг, установлены статьей 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Данной статьей Федерального закона также установлен перечень информации и копий документов, которые должны быть размещены на официальном сайте поставщика социальных услуг.

Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и формы ее предоставления), установлены приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 № 886н (в редакции от 1 декабря 2020 года).

Ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта поставщика социальных услуг, отзывов, организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах закреплено Федеральным законом от 5 декабря 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».

Протоколами совещаний Минтруда России поручено:

организовать создание на официальных сайтах поставщиков социальных услуг специального раздела по независимой оценке качества (протокол совещания Минтруда России от 9 февраля 2015 года №2/11-3);

разместить баннер «Результаты независимой оценки качества» на главной странице сайтов поставщиков с переходом на соответствующую страницу официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт www.bus.gov.ru) (протокол совещания Минтруда России от 28 августа 2015 года №11-3/1-рс).

Гарантии для инвалидов, в том числе беспрепятственного доступа инвалидов к информации установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Требования к доступности информации, представленной в электронно-цифровой форме к ресурсам, размещенным в сети Интернет, для широкого круга пользователей с ограничениями жизнедеятельности установлены 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».

## 3. Рекомендации по структурному и содержательному представлению информации о независимой оценке качества на официальных сайтах поставщиков социальных услуг автономного округа

Информация о независимой оценке качества размещается:

на главной странице официального сайта поставщика социальных услуг;

в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания».

### 3.1. Представление информации на главной странице официального сайта поставщика социальных услуг

На главной странице официального сайта размещаются:

1) баннер «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг» в колонках слева или справа как, например, на рисунках 1 и 2, или в ротаторе баннеров, как на рисунке 3. Допускается размещение баннера внизу страницы сайта, при условии, что длина страницы не превышает 2-3 экранов.

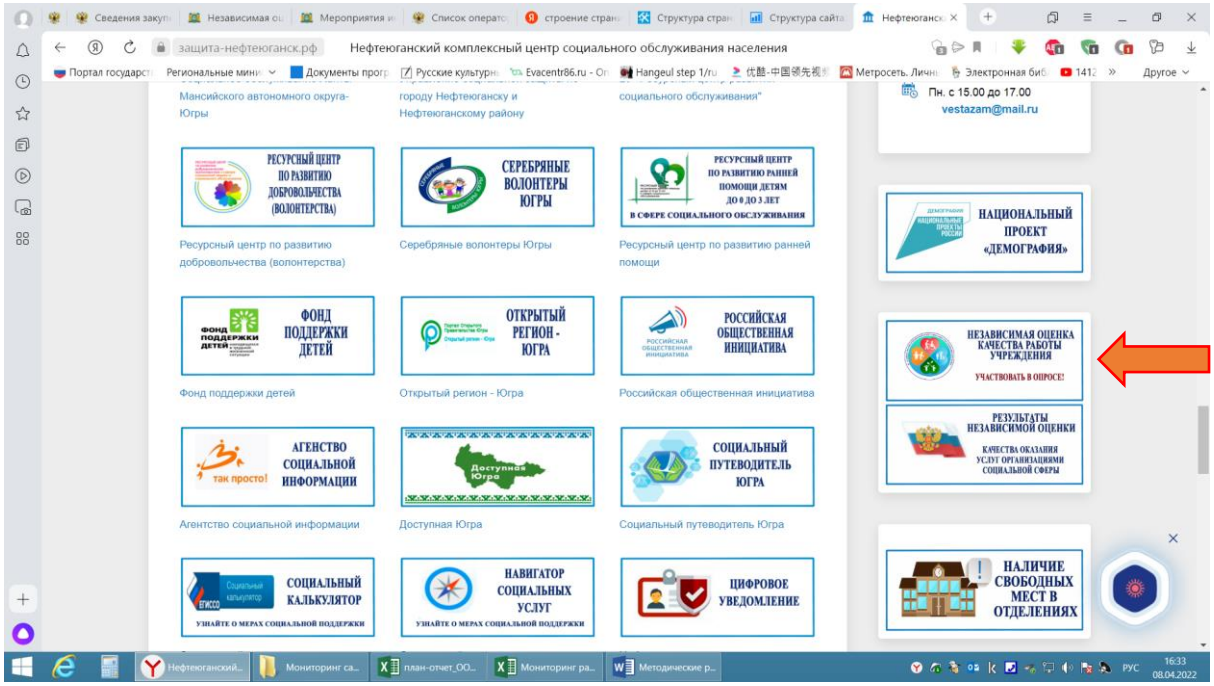


*Рисунок 1 – Расположение баннера «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг» в колонке справа на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

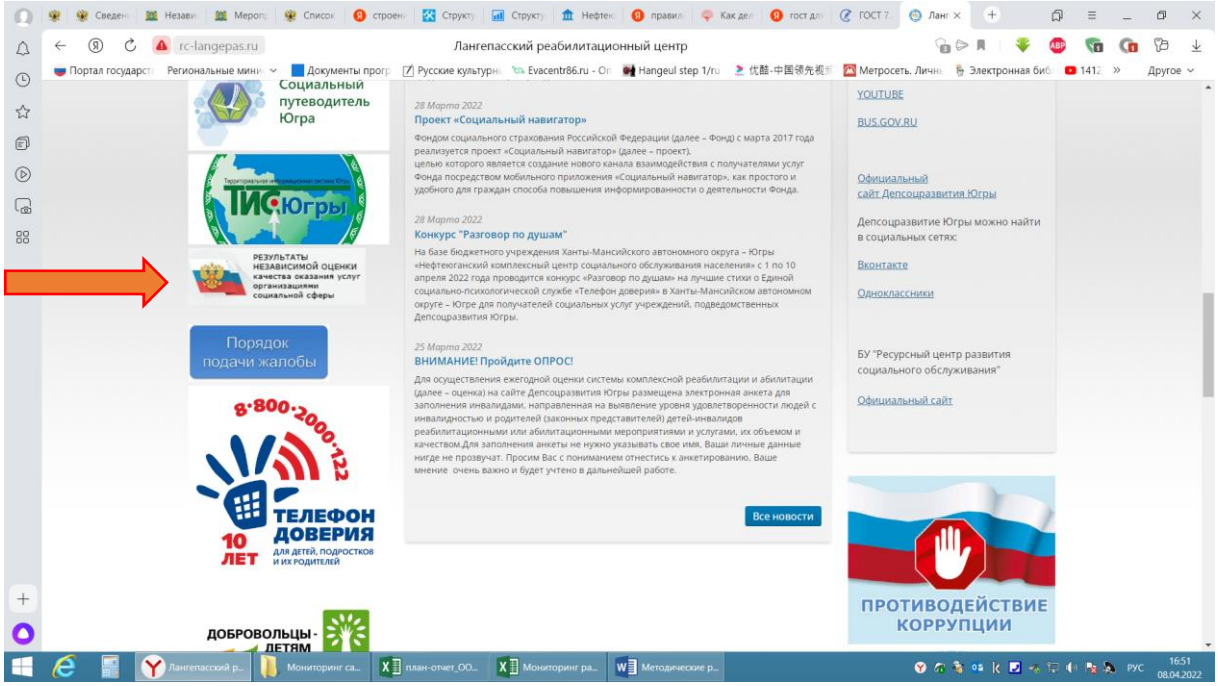


*Рисунок 2 – Расположение баннера «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг» в колонке слева на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

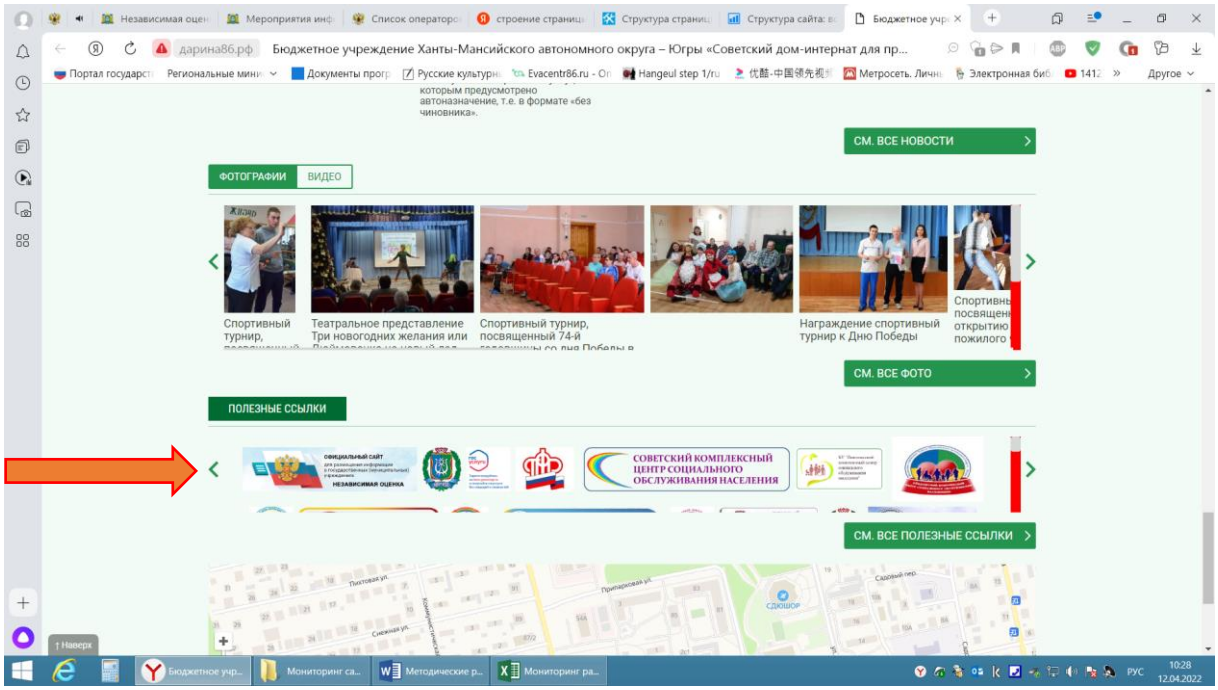


*Рисунок 3 – Расположение баннера «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг» в ротаторе баннеров на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

При нажатии на баннер «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг» должен осуществляться переход на соответствующую страницу сайта bus.gov. Пример приведен

на рисунках 4.1.-4.2. (ссылка на соответствующую страницу сайта bus.gov: https://bus.gov.ru/independentRating/details/76379).

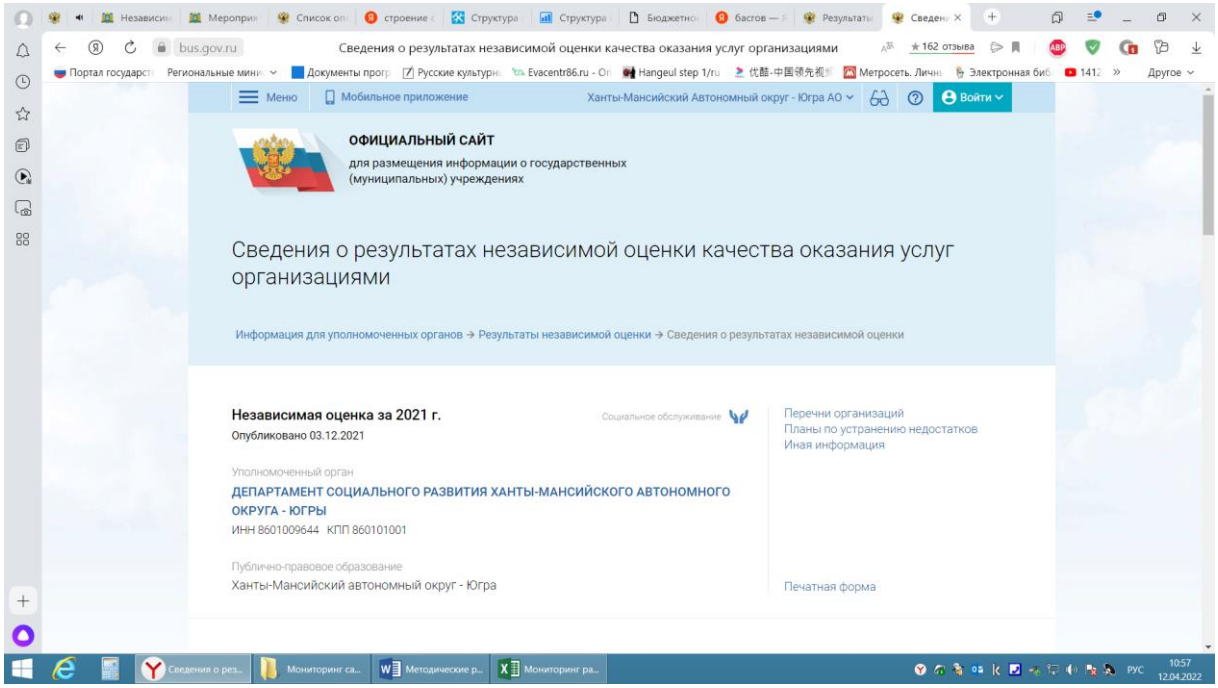


*Рисунок 4.1. – Скриншот страницы сайта bus.gov «Сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями» (начало)*

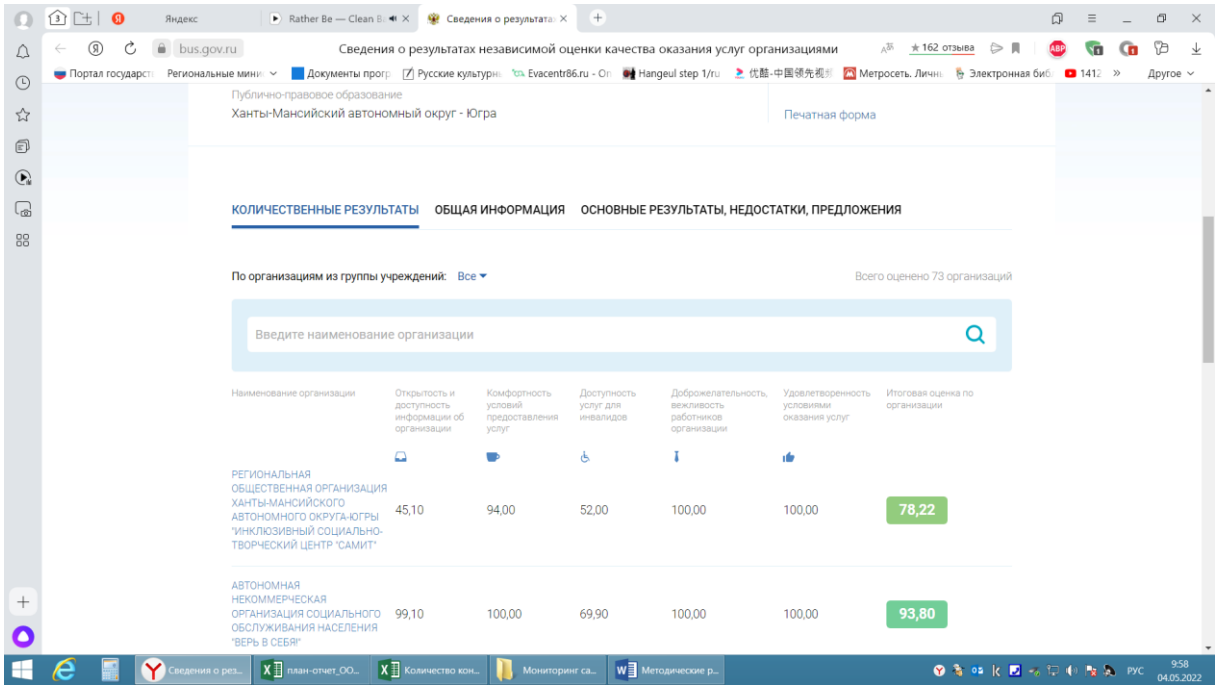


*Рисунок 4.2. – Скриншот страницы сайта bus.gov «Сведения о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями» (продолжение)*

Рекомендуется ежеквартально проверять функционирование баннера «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг», так как соответствующая страница сайта bus.gov периодически

обновляется и при нажатии на баннер переход на страницу сайта bus.gov с результатами независимой оценки качества может не осуществляться;

2) заголовок раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания». Примеры размещения заголовка приведены на рисунках 5-7.

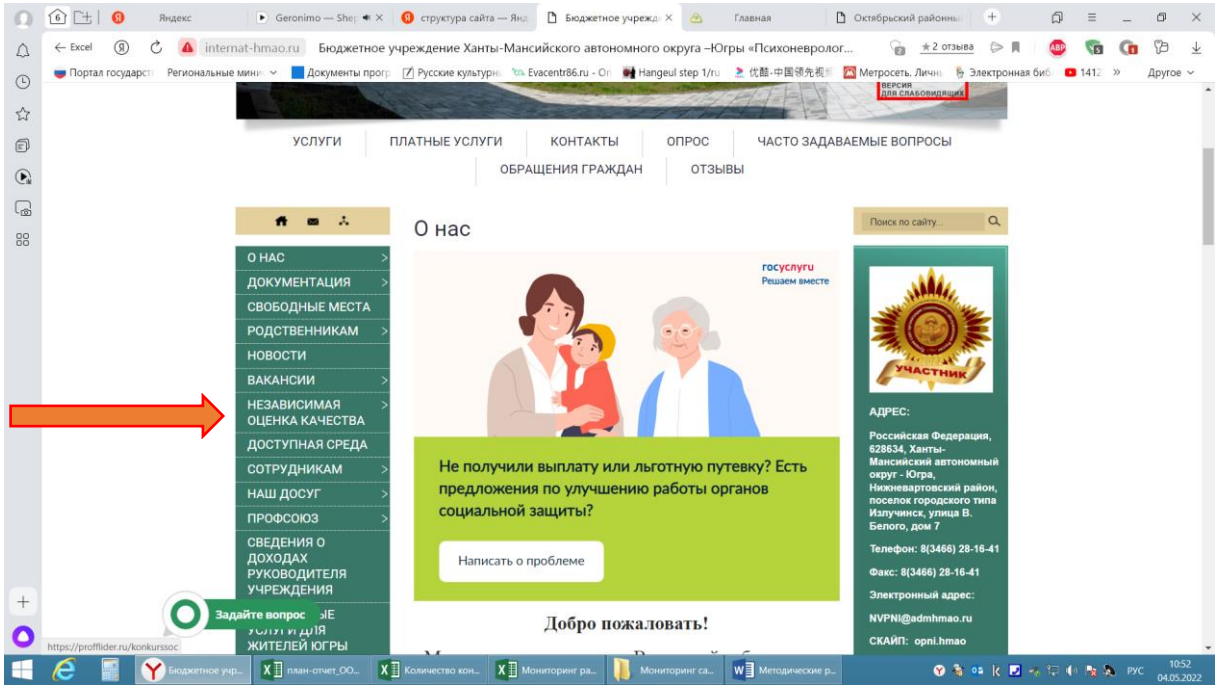


*Рисунок 5 – Размещение заголовка раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» в колонке слева на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

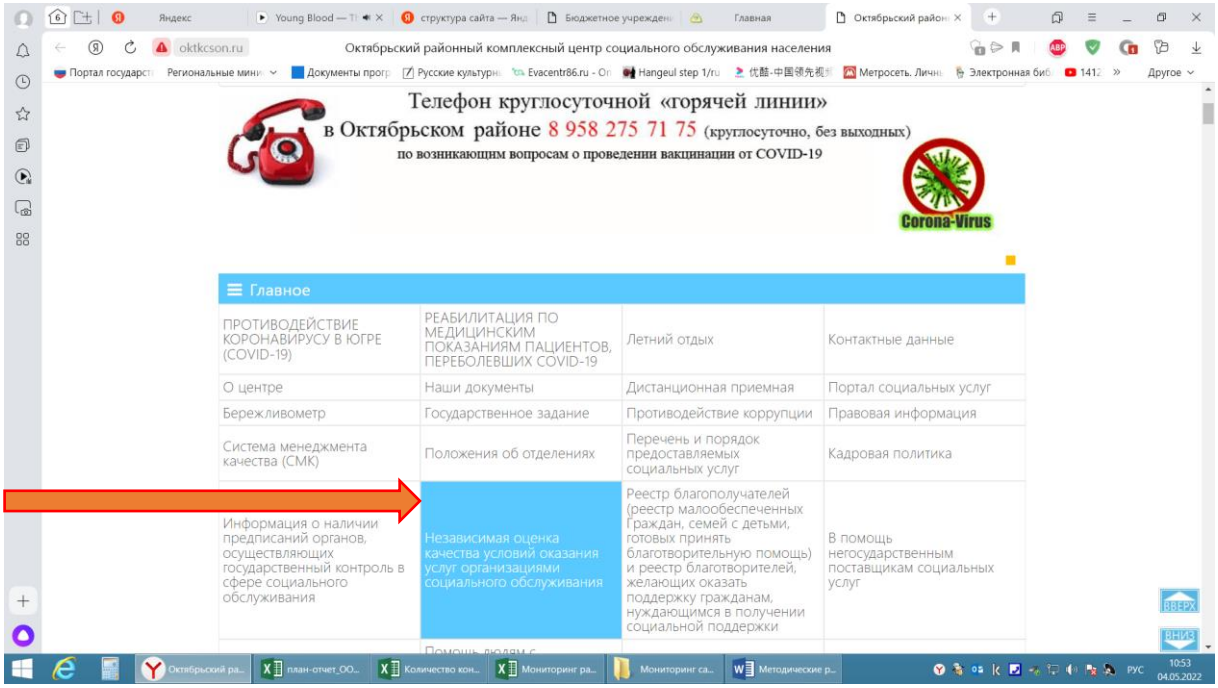


*Рисунок 6 – Размещение заголовка раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

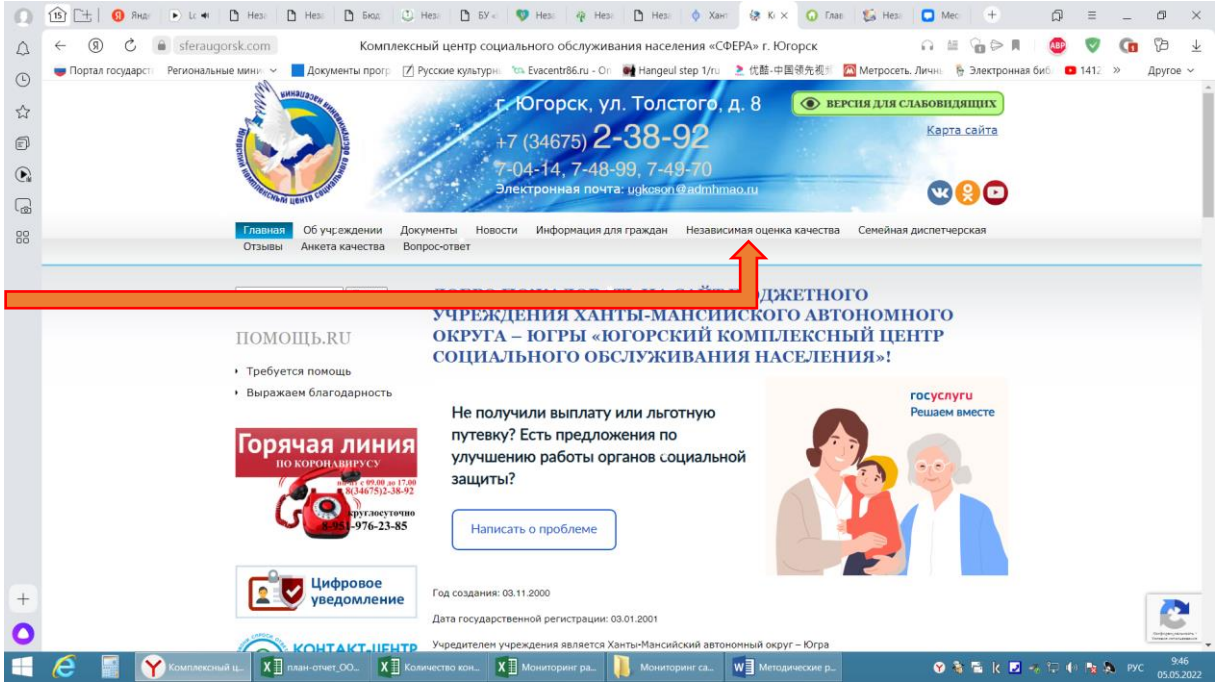


*Рисунок 7 – Размещение заголовка раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

При нажатии на заголовок раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» должен осуществляться переход на соответствующий раздел;

3) ссылка на анкету для опроса граждан о качестве условий оказания услуг. Пример приведен на рисунке 8.

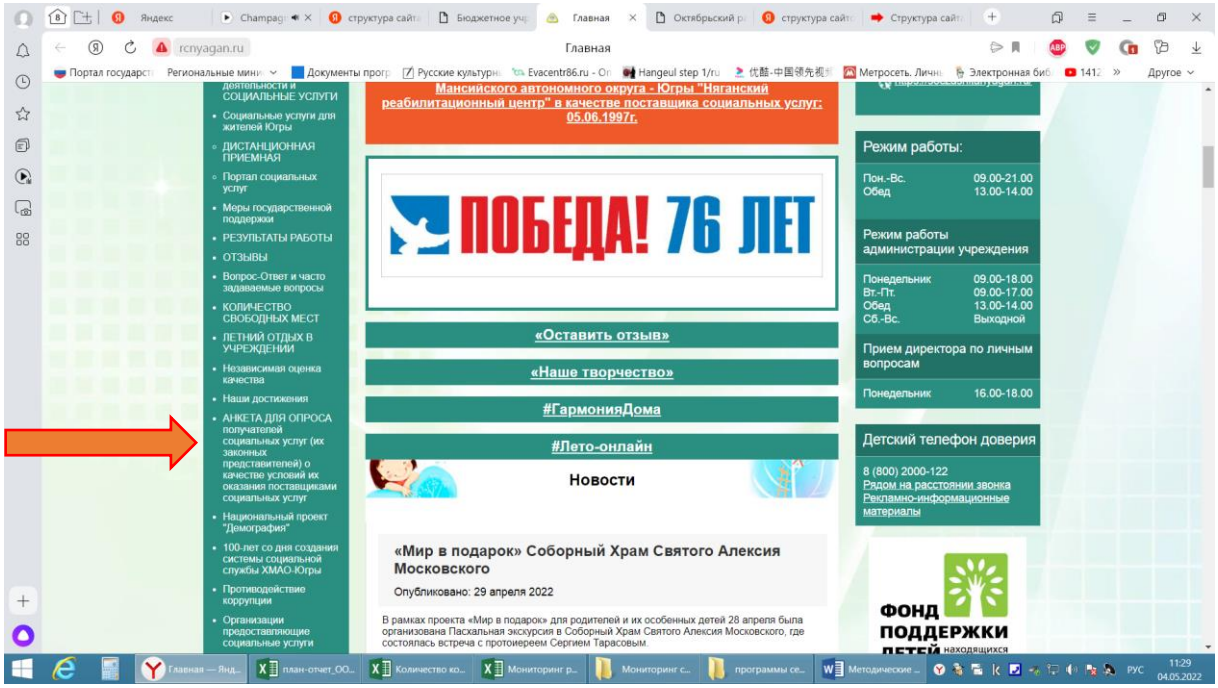


*Рисунок 8 – Размещение ссылки на анкету для опроса граждан о качестве условий оказания услуг на главной странице сайта поставщика социальных услуг*

## 3.2. Представление информации в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»

Раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» должен быть представлен на отдельной странице сайта поставщика социальных услуг. Страница должна иметь соответствующий заголовок для удобства посетителя при ориентации в размещенной информации на сайте.

Структура раздела должна содержать следующие основные подразделы:

1) информационно-разъяснительная кампания для населения о проведении независимой оценки качества;

2) общая информация об организации и проведении независимой оценки качества;

3) результаты поставщика социальных услуг по итогам независимой оценки качества;

4) анкета для опроса граждан о качестве условий оказания услуг.

Каждый подраздел рекомендуется оформить в виде ссылки с переходом на страницу с названием подраздела. Наименование ссылки должно совпадать с наименованием подраздела.

Пример отображения информации на странице раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» приведен в приложении 3 к настоящим Методическим рекомендациям.

### 3.2.1. Подраздел «Информационно-разъяснительная кампания для населения о проведении независимой оценки качества»

В подразделе размещаются информационные, методические, разъяснительные материалы для граждан – получателей социальных услуг о независимой оценке качества. Это может быть краткая информация о цели проведения независимой оценки, критериях оценки и пр. Пример краткой информации приведен на рисунке 9. Также в подразделе размещаются образцы памяток, буклетов, презентаций и других информационных материалов для населения по данной тематике.

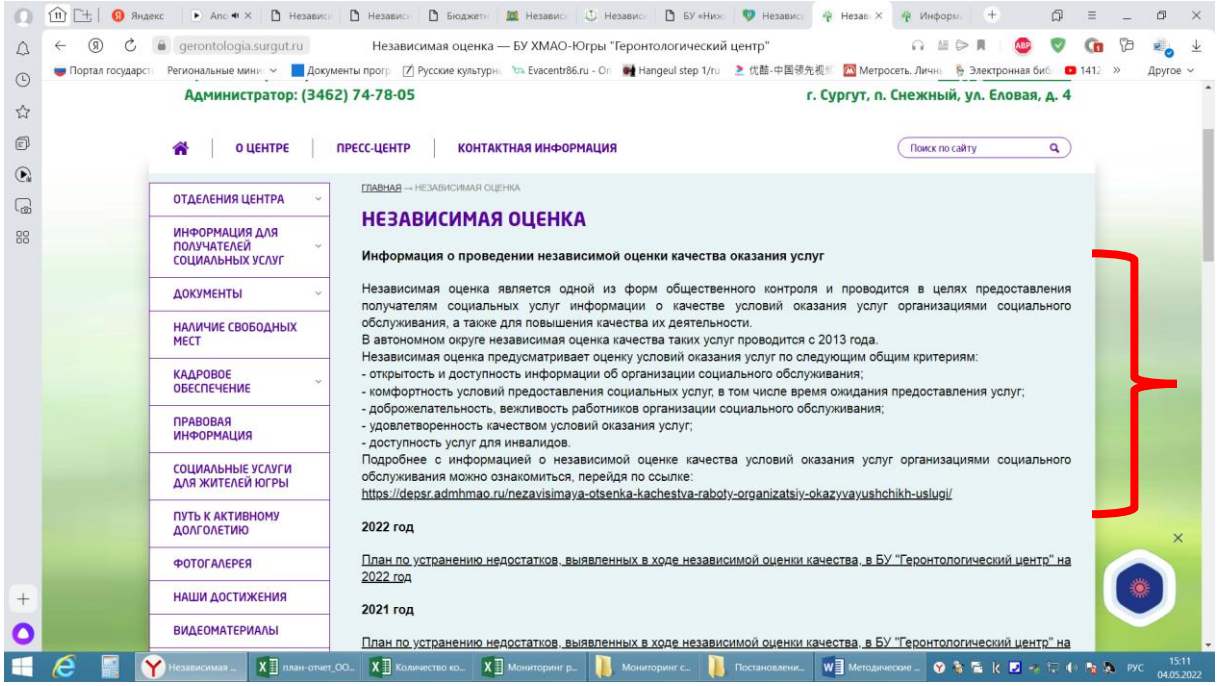


*Рисунок 9 – Пример краткой информации о независимой оценке качества на странице сайта поставщика социальных услуг*

### 3.2.2. Подраздел «Общая информация об организации и проведении независимой оценки качества»

При нажатии на ссылку с названием подраздела «Общая информация об организации и проведении независимой оценки качества» должен осуществляться переход на страницу официального сайта Депсоцразвития Югры, в раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания». На рисунке 10 представлена страница сайта Депсоцразвития Югры, на которую должен осуществляться переход. Ссылка на страницу сайта Депсоцразвития Югры: https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/

В данном разделе официального сайта Депсоцразвития Югры размещается актуальная информация об организации и проведении независимой оценки качества в автономном округе на текущий момент и предыдущие периоды.

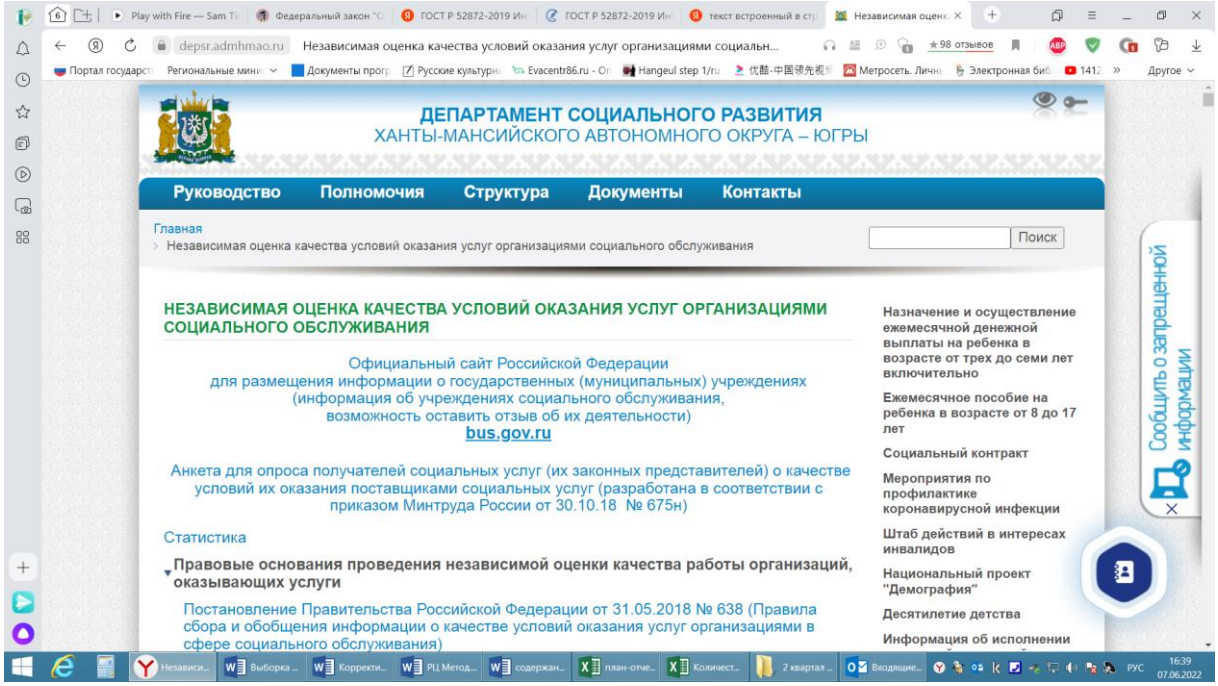


*Рисунок 10 – Страница официального сайта Депсоцразвития Югры, раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»*

### 3.2.3. Подраздел «Результаты поставщика социальных услуг по итогам независимой оценки качества»

В наименовании подраздела «Результаты поставщика социальных услуг по итогам независимой оценки качества» слова «поставщика социальных услуг» заменяются на наименование поставщика социальных услуг. Допускается использование краткого наименования, например, «Результаты БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» по итогам независимой оценки качества» или «Результаты ИП Сидорова И.И. по итогам независимой оценки качества».

Информация о результатах поставщика социальных услуг по итогам независимой оценки должна быть структурирована по годам. Размещаются результаты за последние 3 года. За каждый год должна быть отображена следующая информация под следующими заголовками:

1) **Количественные результаты независимой оценки качества**.

Размещается текстовая информация об общем количестве баллов, полученных по результатам независимой оценки качества и количество баллов по каждому критерию. Взять нужную информацию о количественных результатах независимой оценки качества по каждому поставщику социальных услуг можно из аналитического отчета оператора, который находится на сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями

социального обслуживания» или сайте bus.gov.ru в разделе «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями», ссылка: https://bus.gov.ru/independentRating/list

2) **Рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры для поставщика социальных услуг.**

В наименовании подраздела «Рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры для поставщика социальных услуг» слова «поставщика социальных услуг» заменяются на наименование поставщика социальных услуг.

Размещаются рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры (далее – рекомендации Общественного совета) по итогам независимой оценке качества в текстовой форме. Рекомендации по итогам независимой оценки качества ежегодно рассылаются Депсоцразвития Югры в адрес поставщиков социальных услуг. Также рекомендации Общественного совета размещаются на официальном сайте Депсоцразвития Югры.

3) **План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и отчет по его реализации**.

Размещенный на официальном сайте государственного учреждения план по устранению недостатков, выявленных по результатам проведения независимой оценки качества (далее – План), должен соответствовать плану, утвержденному приказом Депсоцразвития Югры. Негосударственные поставщики социальных услуг размещают План, утвержденный поставщиком социальных услуг. Соответственно ежеквартально размещается отчет по исполнению Плана за отчетный период. В конце года ежеквартальные отчеты по Плану удаляются и размещается отчет о реализации мероприятий по Плану за год. Также размещается отчетная информация по исполнению Плана по окончанию периода реализации плана (если срок реализации мероприятия по Плану более года). В случае отсутствия утвержденного Плана информация об отсутствии также размещается с указанием причины.

4) **Отзывы граждан о деятельности поставщика социальных услуг (принятие мер по устранению выявленных замечаний, в случае их наличия)**.

В наименовании подраздела слова «поставщика социальных услуг» заменяются на наименование поставщика социальных услуг.

Размещается ежеквартальная информация, полученная в ходе выявления мнений получателей услуг о деятельности поставщика

социальных услуг с помощью различных способов (интернет-анкетирование на официальном сайте организации, на официальном сайте Депсоцразвития Югры, на сайте bus.gov.ru; анкетирование на бумажном носителе; книге отзывов и предложений и др.). Также ежеквартально размещаются сведения о реализации мероприятий по устранению замечаний граждан, зафиксированных в ходе опросов. В случае отсутствия замечаний граждан информация об их отсутствии также размещается.

Кроме того рекомендуется проводить еженедельный мониторинг отзывов о деятельности поставщика социальных услуг, оставляемых гражданами на официальном сайте поставщика. С целью проверки подлинности получателя услуг рекомендуется реализовать возможность выражения мнений граждан через обязательную форму обратной связи, которая должна содержать: ФИО гражданина, адрес электронной почты, контактный номер телефона, согласие на обработку персональных данных, а также предусмотреть автоматическую отправку письма с информацией о получении отзыва на электронную почту гражданина, указанную в форме обратной связи.

В случае появления отрицательного отзыва гражданина о деятельности поставщика в обязательном порядке под отрицательным отзывом должен быть размещен ответ поставщика об устранении недостатков.

Вся информация, размещенная на официальном сайте организации, должна быть доступна для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. С целью обеспечения доступности информации для инвалидов по зрению информация максимально возможно должна быть представлена в форме текста на страницах подразделов, оформление только в виде ссылки на скачиваемый документ не рекомендуется.

Для любого нетекстового контента необходимо дополнительно предоставить текстовую версию так, чтобы ее можно было преобразовать в другие формы, необходимые пользователям, например, увеличенный шрифт, шрифт Брайля, речь, специальные знаки или упрощенный язык.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1
к Методическим рекомендациям

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

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

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

_____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

Да

Нет, так как _____

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

_____

_____

_____

_____

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

**17. Ваш пол**

Мужской

Женский

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

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

☐ Пожилые граждане

☐ Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;

☐ Семья, имеющая ребенка-инвалида

☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

☐ Инвалиды

☐ Молодые инвалиды

☐ Иная категория (укажите какая именно) _____

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

☐ полустационарная форма социального обслуживания

☐ стационарная форма социального обслуживания

☐ социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Приложение 2
к Методическим рекомендациям

# План
# по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг[3]

_____
(наименование организации)
на 20__ год

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | |
| | | | | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| | | | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| | | | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
| | | | | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| | | | | | |

[3] форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

Приложение 3
к Методическим рекомендациям

**Пример отображения информации на странице раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»[4]**

## Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

**Информационно-разъяснительная кампания для населения о проведении независимой оценки качества**

**Общая информация об организации и проведении независимой оценки качества**

**Результаты поставщика социальных услуг по итогам независимой оценки качества**

**2022**

Количественные результаты независимой оценки качества

Рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры для БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и отчет по его реализации

Отзывы граждан о деятельности БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» (принятие мер по устранению выявленных замечаний, в случае их наличия)

**2021**

Количественные результаты независимой оценки качества

Рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры для БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и отчет по его реализации

Отзывы граждан о деятельности БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» (принятие мер по устранению выявленных замечаний, в случае их наличия)

**2020**

Количественные результаты независимой оценки качества

Рекомендации Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры для БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания»

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и отчет по его реализации

Отзывы граждан о деятельности БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания» (принятие мер по устранению выявленных замечаний, в случае их наличия)

**Анкета для опроса граждан о качестве условий оказания услуг**

[4] Стиль оформления выбирается поставщиком социальных услуг самостоятельно