

5.4. Результатом анализа является заполненная форма 4 (приложение 2 к Порядку) в части показателя 3.1 с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых условий, описание контрольных замеров, примеры регламентов и скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

6. Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

6.1. Проанализировать наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

6.1.1. Анализ проводится путем очного визуального осмотра в каждой организации условий доступности предоставления услуг инвалидам.

6.1.2. Перечень параметров условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, устанавливается в нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества²⁴.

6.1.3. Сбор информации об условиях доступности услуг для инвалидов могут осуществлять:

- сотрудники организации - оператора, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;
- представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами.

6.2. При изучении наличия и состояния условий доступности организации для инвалидов необходимо зафиксировать (см. форму 4, приложение № 2 к Порядку):

- 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;

²⁴ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

6.3. Результатом анализа является заполненная форма 4 (приложение 2 к Порядку) в части показателя 3.2 с приложением скриншотов, подтверждающих факт осмотра и наличие необходимых условий, описание контрольных замеров, скан-копии журналов инструктажа, примеры регламентов и скриптов, разработанных и используемых в организации и пр.

Сбор информации по показателям, основанным на социологических опросах получателей услуг (ПОКАЗАТЕЛИ 1.3, 2.2 и 2.3, 3.3, а также по показателям КРИТЕРИЕВ 4 и 5)

7. Организация и проведение опросов

7.1. Порядок формирования выборки

- 7.1.1. Проанализировать численность получателей услуг каждой организации на основе информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы (при наличии) и/или представленной руководителем организации или от Заказчика по запросу (при необходимости) для формирования генеральной совокупности.
- 7.1.2. Рассчитать общий объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказаний услуг должно быть проанализировано в рамках НОК, с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от каждой организации социальной сферы. При расчете и формировании выборки необходимо учитывать принципы разумной целесообразности и достаточности:
 - объем генеральной совокупности может быть уменьшен в целях расчета выборки с учетом специфики отдельных категорий получателей услуг, имеющих ограниченные возможности самостоятельно выражать свое мнение: дети до 10 лет, граждане с нарушениями ментального здоровья, признанные недееспособными (при необходимости список может быть расширен по согласованию с уполномоченным органом власти/органом местного самоуправления – Заказчиком);
 - в условиях повышенной эпидемиологической опасности (например, при распространении коронавирусной инфекции) объем выборочной совокупности респондентов может быть снижен до 10%;
- 7.1.3. Подготовить обоснование снижения объема выборочной совокупности респондентов в случае, если объем выборочной совокупности отличается от установленных требований, либо техническим заданием предусмотрена возможность ее корректировки (уточнения) и согласовать его с Заказчиком.

7.2. Порядок действий при проведении опроса

- 7.2.1. Перед проведением опроса уполномоченный специалист оператора должен провести инструктаж респондента
- 7.2.2. В случае заполнения респондентами своих анкет в присутствии оператора в бумажном виде, с использованием мобильного приложения гражданина

«Наше мнение» или на официальном сайте, уполномоченный специалист оператора обязан проверить полноту их заполнения.

7.2.3. Для детей до 14 лет, лиц признанных ограниченно дееспособным или лиц с нарушениями ментального здоровья рекомендуется проведение очного опроса.

7.2.4. Во время опроса пожилых людей, детей до 14 лет, граждан с ментальными нарушениями необходимо принимать во внимание возможные ограничения в понимании тех или иных вопросов и при необходимости адаптировать формулировки вопросов единой анкеты с указанием новой формулировки и количества адаптированных анкет в сводном отчете. Адаптированная анкета должна быть согласована с Заказчиком и использоваться только при проведении очного интервью в бумажной форме с сопоставлением вопросов из типовой анкеты.

7.3. Запрещается делегирование проведения опроса или содействия в заполнении анкет представителям организации, в которой проводится НОК.

7.4. Результатом анализа по каждому показателю является заполненная и подписанная руководителем организации-оператора форма 5 (приложение № 2 к Порядку) с подтверждением полноты выборочной совокупности, обоснование изменения объема выборки (при наличии) и форма 6 (приложение № 2 к Порядку), содержащая комментарии участников опроса по каждому вопросу, предусматривающему возможность уточнения/дополнения информации.

**Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы,
связанные с организацией и проведением НОК**

1. Федеральный закон 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» (с учетом изменений, вносимых Федеральным законом от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»).

2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".

3. Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации» (с изменениями, внесенными Указом Президента Российской Федерации от 09.09.2022 № 620).

4. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607».

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации».

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.03.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 7 организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения».

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317».

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации

о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

12. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, 8 федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Нормативные правовые акты, устанавливающие перечни показателей независимой оценки качества по областям социальной сферы

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 «344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

3. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования».

4. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

Области социальной сферы	Культура		Образование	Охрана здоровья	Социальное обслуживание	Медико-социальная экспертиза
	организации, осуществляющие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства	иные организации культуры				
Критерии						
Открытость и доступность информации об организации	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Комфортность условий предоставления услуг	×	✓	✓	✓ в т.ч. время ожидания предоставления услуги		
Доступность услуг для инвалидов	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Доброжелательность, вежливость работников организации	×	✓	✓	✓	✓	✓
Удовлетворенность условиями оказания услуг	×	✓	✓	✓	✓	✓

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы формирования доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ

1. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».
2. Приказ Минздрава России от 12.11.2015 № 802н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи".
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 9.11.2015 № 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи".
4. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 "Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики".
5. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н (ред. от 15.12.2022) "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи".
6. СП 59.13330.2020: Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

7. СП 118.13330 «СНиП» 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения».
8. СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» (с изменением № 1).
9. СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования» (с изменением № 1).
10. ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме».
11. ГОСТ Р 70186-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Инструменты разработки цифрового контента. Требования доступности для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности».
12. ГОСТ Р 70176-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Файлы формата PDF. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».
13. ГОСТ Р 70177-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Пользовательские агенты. Принципы обеспечения доступности для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности».
14. ГОСТ Р 52875-2018 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».
15. ГОСТ Р 58178-2018: Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования
16. ГОСТ Р 59431-2021 Система радиоинформирования и звукового ориентирования для инвалидов по зрению и других маломобильных групп населения. Технические требования. Методы испытаний
17. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».
18. ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения».
19. ГОСТ Р 59812-2021 «Доступность для инвалидов городской среды».
20. ГОСТ Р 53348-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».
21. ГОСТ 34428-2018 «Системы эвакуационные фотолюминесцентные. Общие технические условия».
22. ГОСТ Р 51671-2020 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности».
23. ГОСТ Р 52131-2019 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования».
24. ГОСТ Р 59223-2020 «Системы вызова помощи для маломобильных групп населения. Термины и определения».
25. ГОСТ Р 59602-2021 «Тактильно-визуальные средства информирования и навигации для инвалидов по зрению. Технические требования».
26. ГОСТ Р 70714-2023 «Пандусы модульные для маломобильных групп населения. Общие технические требования».
27. ГОСТ Р 58264-2018 «Реабилитация инвалидов. Услуги реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями».
28. ГОСТ Р 53059-2019 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам».
29. ГОСТ Р 58261-2018 «Медико-социальная экспертиза. Требование доступности для инвалидов объектов и услуг».
30. ГОСТ Р 58263-2018 «Реабилитация инвалидов. Услуги по сопровождению при содействии занятости инвалидов».

31. ГОСТ Р ИСО 28803-2013 «Эргономика физической среды Применение стандартов к людям с особыми требованиями».
32. ГОСТ Р 57958-2017 «Условия труда инвалидов. Требования доступности и безопасности (Переиздание)».
33. ГОСТ Р 51261-2022 «Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования документов по стандартизации».
34. ГОСТ 33652-2019 (EN 81-70:2018) «Лифты. Специальные требования безопасности и доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения (с Поправкой)».
35. ГОСТ Р 56421-2015 «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Общие требования безопасности при эксплуатации».
36. ГОСТ Р 55641-2013 «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Диспетчерский контроль. Общие технические требования».
37. ГОСТ 34682.1-2020 (EN 81-40:2008) «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 1. Платформы лестничные и с наклонным перемещением».
38. ГОСТ 34580-2019 «Лифты. Специальные требования доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения при капитальном ремонте и приспособлении зданий и сооружений».
39. ГОСТ 34682.2-2020 (EN 81-41:2010) «Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 2. Платформы с вертикальным перемещением».
40. ГОСТ Р 55966-2014 (CEN/TS 81-76:2011) «Лифты. Специальные требования безопасности к лифтам, используемым для эвакуации инвалидов и других маломобильных групп населения».
41. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».
42. ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения».
43. ГОСТ Р 59812-2021 «Доступность для инвалидов городской среды».
44. ГОСТ Р 53348-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».
45. ГОСТ Р 58261-2018 «Медико-социальная экспертиза. Требование доступности для инвалидов объектов и услуг».
46. ГОСТ Р 58178-2018 «Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования».
47. ГОСТ Р ИСО 28803-2013 «Эргономика физической среды Применение стандартов к людям с особыми требованиями».
48. ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме».

Приложение 2
к Порядку действий в рамках сбора
информации о качестве
условий оказания услуг

Форма 1а

Чек-лист проверки выполнения показателя 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; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ФИО эксперта²⁵ _____
Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Перечень информации ²⁶ (на примере социального обслуживания)	На информационных стендах в помещении организации					итоговое значение	номер фото, подтверждающего наличие информации
	установ- ленное требование	наличие, полнота 1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),	актуальность, достоверность, неизбыточность ²⁷ 1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с	удобство, доступность 1 – стенды, на которых размещена данная информация, доступны неограниченному кругу лиц, на входе в организацию, расстояние до стендов и высота размещения информации позволяют ознакомиться с ней без осложнений, в удобном для чтения формате, на уровне глаз получателей услуг (1,5 м. +/- 10% от пола), печатные материалы (брошюры, буклеты и пр.) доступны для			

²⁵ Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации (Оператора), представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

²⁶ Основания для установления объема информации по показателю 1.1 (перечень нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации) приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики видов и типов организаций, подлежащих НОК.

²⁷ Под избыточностью понимается конкретность и достаточность информации в соответствии с заявленным требованием. Например:
- вместо конкретной информации «Порядок рассмотрения жалоб», предусмотренного нормативно-правовыми актами, размещен Административный регламент, в котором «Порядок рассмотрения жалоб» содержится только в одном абзаце на 72 стр. размещенного документа. Найти эту информацию для получателя услуг весьма затруднительно. Кроме того, вся остальная информация (кроме стр. 72) не требуется для получателя услуг, обратившегося за сведениями о порядке размещения жалоб. Для правильного размещения этой информации нужно сделать из Административного регламента извлечение, содержащее непосредственно порядок рассмотрения жалоб, и разместить только его.

		0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ информация); 0 - информация отсутствует	действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр. 0,5 - информация неактуальна	получателя услуги местах, предусмотренных уполномоченным органом власти; 0,5 – информация есть на стенде (в печатных материалах), но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (стенды расположены не на первом этаже, доступ к ним ограничен, печатные материалы не размещены в установленных местах и пр.)		
1	2	3	4	5	6	
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	1	1	1	1	
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	0,5	0,5	0,5	0,13	
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	0,5	0,5	0,5	0,13	
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
5. 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	+					
...	+					
...	+					
19. 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	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки ²⁸	1. На стенде отсутствует контактная информация учредителя 2. На стенде размещены устаревшие сведения об учредителе организации, не обновленные после изменения официального наименования учредителя 2.Отсутствует на стенде схема проезда к организации 3.Информация о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса размещена на стенде второго этажа, тяжело доступна для обычных посетителей и недоступна для маломобильных групп посетителей, желающих ознакомиться с возможными филиалами, куда можно обратиться за получением услуги ...					

²⁸ При описании выявленных недостатков и замечаний здесь и далее необходимо обеспечить четкость и конкретность формулировок с целью обеспечения возможности их использования в дальнейшем для подготовки предложений и разработке планов мероприятий по совершенствованию качества условий оказания услуг в организации.

Условные обозначения:

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

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

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

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

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

Чек-лист проверки выполнения показателя 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; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ФИО эксперта²⁹ _____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	На официальном сайте организации в сети "Интернет"					
	установ- ленное требование	наличие, полнота 1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений), 0,5 - информация представлена частично (например, представлен основной документ без копий приложений или представлены не все необходимые документы/ 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 ³¹ 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
Перечень информации ³⁰ (на примере социального обслуживания)						
1	7	8	9	10	11	

²⁹ Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации (Оператора), представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

³⁰ Основания для установления объема информации по показателю 1.1 (перечень нормативных правовых актов, устанавливающих перечень информации, которая размещается на информационных ресурсах организации) приведены в приложении. Конкретный перечень единиц информации устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере с учетом специфики видов и типов организаций, подлежащих НОК.

³¹ 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», (а также ГОСТ Р 70176 – 022: Файлы формата PDF, ГОСТ Р 70177-2022: Пользовательские агенты, ГОСТ Р 70186-2022: Инструменты разработки цифрового контента). Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	1	1	0,5	0,5	
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	0,5	0,5	1	0,25	
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	0,5	1	1	0,5	
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
5. 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	+					
...	+					
...	+					
19. 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	
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	1. Информация о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации представлена на сайте, но для ее поиска необходимо предпринять дополнительные усилия, поскольку поисковый сервис на сайте отсутствует, а разделе «об организации» это информации нет (размещена в разделе «Документы») 2. На сайте отсутствует контактная информация учредителя. 3. На сайте размещены устаревшие сведения об учредителе организации, не обновленные после изменения официального наименования учредителя 4. Отсутствует на сайте схема проезда к организации ...					

Условные обозначения:

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

⊗ информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

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

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

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

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

ФИО эксперта³² _____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	Показатель	Результаты оценки				Комментарии, замечания, выявленные недостатки	Номер фото, скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации
		наличие 1 – да, 0 – нет	функционирование проводилась ли проверка: 1 – да, 0 – нет	1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/рекомендаций), 0 – нет	итоговое значение произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4, если столбец 3 = 0, то «нет 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:	2	3	4	5	6	
1. Открытость и доступность информации об организации	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)	1	1	0,5	0,5	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)	1	1	0	0	Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели или Пришло сообщение о несуществующем адресе	

³² Эксперт – представитель организации, осуществляющей сбор и обобщение информации, представитель Общественного совета по НОК, либо независимый эксперт, участие которого в сборе информации согласовано с уполномоченным органом исполнительной власти (Заказчиком).

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 запросу): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)	1	1	0,5	0,5	Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется	
- получение консультации по оказываемым услугам и пр.	1	1	0,5	0,5	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»	1	1	1	1		
Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)	1	1	0	0	Анкета размещена, но кнопка «отправить» не работает или Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты)	
Иное (указать)						
- чат-бот с получателями услуги	1	1	1	1		
- ссылки на социальные сети	1	1	0	0	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)	1	1	0,5	0,5	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			4 <i>сумма по столбцу³³</i>		

³³ В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20*4=80 баллов

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

ФИО эксперта _____
 Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	Показатель		Результаты оценки				Номер фото скриншота инного 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	
2. Комфортность условий предоставления услуг	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 бутылки, - 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	<ul style="list-style-type: none"> - санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве³⁴, - соблюдается чистота помещений, - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен 					

³⁴ 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.

		доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства				
	санитарное состояние помещений организации	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований³⁵,- - 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 				

³⁵ 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".

		требования ³⁶					
	транспортная доступность	<ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - по телефону, - на официальном сайте организации, - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, - при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации 					
	Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом						

³⁶ 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".

	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, подтверж- дающего статус показателя ³⁷
	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					

Подпись эксперта _____

Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

³⁷ Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности).

Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

ФИО эксперта _____
 Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Критерий	Показатель	Результаты оценки					Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверж- дающего наличие и состояние условий доступности
		Характеристика состояния	Наличи е 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	
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов						
	наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемн ыми 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 одновременно, 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 ³⁸					
	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	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор					

³⁸ 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.

	инвалидов по зрению ³⁹	(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					

³⁹ 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: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

		<p>организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 _____

Структура выборочной совокупности респондентов

Наименование организации	Количество получателей услуг по типам и видам организаций/ формам обслуживания в зависимости об области социальной сферы, например (возможна иная детализация – по согласованию с Заказчиком): - дошкольного образования/общего образования/высшего или среднего профессионального образования/дополнительного образования детей и взрослых/дополнительного профессионального образования - стационарной/полустационарной формы социального обслуживания/обслуживания на дому - лечебно-профилактические/санитарно-профилактические - выставочные и культурно-досуговые/библиотечные/осуществляющие организацию исполнительских искусств и пр.				Количество получателей услуг, подлежащих опросу (исходя из необходимости обеспечения требования 40% охвата, но не более 600 чел. от организации) ⁴⁰				Доля участников опроса, прошедших его с использованием сервисов bus.gov.ru ⁴¹	Сроки проведения опросов С_ по _
					Всего		в том числе инвалидов			
					План	Факт	План	Факт		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Подпись руководителя организации-оператора _____

⁴⁰ Объем генеральной и выборочной совокупности должен быть согласован с Заказчиком с учетом особенностей различных категорий получателей услуг в организации, их численности по данным за год, предшествующий проведению НОК, и с учетом возможной динамики изменения состава получателей услуг (в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ).

⁴¹ С использованием анкеты на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru, с использованием сервисов официального сайта bus.gov.ru («мобильное приложение для гражданина» и «мобильное приложение для Оператора»).

Результаты опроса граждан-получателей услуг

ФИО эксперта _____

Наименование организации _____

Код респондента	001	002	003
-----------------	-----	-----	-----	------	------	------	------

Комментарии по
показателю 1.3

Ответ по показателю 2.2*

Комментарии по
показателю 2.2

Комментарии по
показателю 2.3

Комментарии по
показателю 4.1

Комментарии по
показателю 4.2

Комментарии по
показателю 4.3

Комментарии по
показателю 5.1

Комментарии по
показателю 5.2

Комментарии по
показателю 5.3

*при наличии данного показателя для отрасли социальной сферы, к которой относится организация

Подпись эксперта _____

Сроки проведения оценки с _____ по _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____

Дата ознакомления _____

Приложение Ж
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г. № 899

Рекомендации по формулировке недостатков и предложений по их устранению для подготовки планов по итогам НОК

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
I. Открытость и доступность информации об организации				
Несоответствие объема информации о деятельности организации, размещенного на стендах/сайтах, требуемому в соответствии с нормативно-правовыми актами	Привести в соответствие с нормативными актами стенды организации, разместив информацию о деятельности организации в полном объеме	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации несоответствия: либо перечня недостающей информации, либо указания на конкретные несоответствующие/неактуальные документы. В рекомендациях содержится общая фраза «привести в	1. Отсутствует на сайте: - информация о структуре и органах управления организации, - телефонные номера и электронные адреса руководителей структурных подразделений. 2. На сайте размещена версия Устава, не содержащая дополнений/изменений, принятых в прошлом году.	1. Разместить на сайте информацию: - по структуре и органам управления учреждения, - телефонных номеров и электронных адресов руководителей структурных подразделений. 2. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации,

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		соответствие нормативным актам» - даже если эта мера будет реализована разово, в дальнейшем не исключена ситуация, что информация опять будет не соответствовать требованиям. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению требуемого объема и качества размещаемой информации	3. На сайте организации отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей услуг.	устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации. 3. Разместить на сайте блок информации о количестве свободных мест по различным видам услуг и категориям получателей услуг (в соответствии со спецификой организации). 4. Обеспечить еженедельную актуализацию информации о количестве свободных мест для приема получателей услуг.
В организации функционируют только 2 способа дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг	Рекомендуется рассмотреть дополнительные возможности для дистанционного взаимодействия с получателями услуг	<i>Неполная формулировка проблемы</i> Не указано, что именно не функционирует и реализован ли в принципе соответствующий способ дистанционного взаимодействия	1. На сайте организации в наличии и подтверждено функционирование только 2х способов дистанционного взаимодействия с получателями образовательных услуг. Отсутствуют: - ссылки на социальные сети, мессенджеры, - ссылка на Единый портал государственных и муниципальных услуг, - не реализован функционал обратной связи с получателями услуг через сайт. Не подтверждено функционирование указанного на сайте контактного телефона (отсутствовал ответ на 4 телефонных звонка в течение 2 дней). Недоступна для заполнения размещенная на сайте анкета для выражения мнения	1. Определить ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие с получателями услуг по телефону. Обеспечить ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи. 2. Реализовать на сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (обеспечить работоспособность анкеты для опроса граждан, а также разместить баннер и/или QR-код для быстрого доступа к опросу на bus.gov.ru)

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
			получателей услуг (переход по ссылке выдает ошибку)	
Информация, которая должна быть размещена на сайте, недоступна для получателя услуг	Обеспечить доступность для получателей услуг информации, размещаемой на сайте,	<i>Некорректная формулировка</i> Отсутствует уточнение, что именно понимается под недоступностью информации, а также какой именно информации. Непонятно – она размещена, но ее сложно найти, или она отсутствует вообще, или не скачивается какой-то документ и т.д.	Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации – отсутствуют поисковая строка и карта сайта, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса. Отсутствует (не найден) раздел сайта по независимой оценке качества и ее результатам в предыдущие периоды	1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика. 2. Создать на сайте раздел по НОК, разместить в нем количественные результаты оценки предыдущих периодов, планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Отсутствие транспортной доступности организации	Обеспечить транспортную доступность организации	<i>Формулировка не содержит конкретики.</i> Необходимо уточнить, в чем именно заключается проблема транспортной доступности	Низкий уровень транспортной доступности организации - отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в 20 минутах ходьбы пешком от железнодорожной станции, что затрудняет возможность посещения организации гражданами с детьми, гражданами пожилого возраста, представителями маломобильных групп населения	Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации <i>В плане мероприятий можно разбить на несколько этапов для обеспечения контроля и управления процессом:</i> 1. Проработка логистики и разработка возможных вариантов маршрутов

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				<p>2. Внесение предложений на согласование маршрутов с уполномоченными органами власти и местного самоуправления</p> <p>3. Запуск нового маршрута общественного транспорта</p>
III. Доступность услуг для инвалидов				
Организация не оборудована с учетом доступности для инвалидов	<p>Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие оборудованных групп пандусами/подъемным и 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 в организации 	<p><i>Некорректная формулировка</i></p> <p>Нет конкретизации несоответствия: либо перечня того, что отсутствует в организации, либо указания на конкретные проблемы или ненадлежащим образом реализованные условия доступности</p> <p>Предложения содержат формальный перечень условий доступности, без учета существующей ситуации в организации, имеющихся в наличии условий, их состояния и характеристик несоответствия существующим нормативным требованиям или возможностям использования инвалидами</p>	<p>1. На прилегающей к организации территории отсутствует возможность безопасного передвижения инвалидов на коляске – ширина тротуара недостаточна для проезда, присутствуют ямы, неровности, на проезжей части отсутствует разметка для пешеходных или велодорожек, по которым инвалиды могли безопасно проехать в качестве альтернативы.</p> <p>2. Выделенные специальные парковочные места для инвалидов и находятся в разных концах территории организации, в удалении от входа в организацию и не обозначены указателями места их расположения и маршрутов от них до входа в здание.</p> <p>3. В организации не соблюдается требование к расширенным дверным проемам, необходимым для передвижения инвалидов на коляске (организация расположена в здании, отнесенном к объектам культурного наследия), отсутствуют поручни.</p>	<p>1. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы «Доступная среда» комплекс мер, направленных устранение выявленных проблем и недостатков (<i>указываются конкретные задачи, например</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - расширение и выравнивание тротуара на прилегающей территории, - предоставление организации нового здания (части здания), позволяющего оборудовать его с соблюдением необходимых условий доступности (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов). <p>2. Обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом.</p> <p>3. Обеспечить обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначение их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака.</p>

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
			4. В учреждении отсутствует подъёмная платформа для обеспечения доступа маломобильных граждан в организацию.	4. Обеспечить нанесение на проезжей части на прилегающей к организации территории разметки для пешеходных или велодорожек 5. Провести работы по установке подъёмной платформы или аналогичного устройства, обеспечивающего возможность доступа маломобильных граждан: - приобрести передвижной мобильный пандус, - провести работы по модернизации или замене лестничного марша и установке пандуса на входе в организацию.
			5. Отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	6. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов)
Отсутствие условий доступности услуг для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	Обеспечить получение услуг для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации причин неудовлетворенности. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры,	1. В организации отсутствует сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) 2. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием специализированного оборудования.	1. Ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости.

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		направленные на реализацию предложенной рекомендации, которая также дана в обобщенном, формальном виде. Необходимо обеспечить не просто разовое устранение недостатка, но и постоянную работу по обеспечению работоспособности и регулярному использованию специализированного оборудования	3. Система навигации в организации не адаптирована для инвалидов по слуху (слуху и зрению), отсутствуют звуковые маяки или иные средства для информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, как пройти к конкретному месту в организации и какие препятствия есть на пути следования	<i>Или</i> Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с инвалидами по слуху 2. Закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей 3. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических систем
Получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья не в полной мере удовлетворены созданными условиями получения услуг	Улучшить условия доступности услуг для инвалидов	<i>Некорректная формулировка</i> Нет конкретизации – вывод сделан только на основе данных опроса по верхнеуровневой оценке, без выявления причин неудовлетворенности. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на реализацию предложенной рекомендации,	1. Сотрудники организации не имеют опыта и необходимых навыков взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. 2. В организации не предусмотрено сопровождение инвалидов на территории – нет закреплен соответствующий функционал. 3. Значительная часть услуг, востребованных инвалидами, предоставляются на 2-3 этажах здания, куда маломобильным категориям	1. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч.: - по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, - по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. 2. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		которая также дана в обобщенном, формальном виде. Необходимо проанализировать детализированные ответы граждан по единой анкете, а в случае их отсутствия – изучить существующие жалобы и обращения граждан, либо провести дополнительные опросы. Отсутствие конкретной информации в такой ситуации может быть основанием для того, чтобы Общественный совет по НОК принял решение лично оценить существующее состояние условий доступности услуг для инвалидов с выездом в организацию.	получателей услуг невозможно попасть в силу отсутствия в организации лифта.	работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. 3. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы				
Получатели услуг скорее удовлетворены уровнем доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Повысить уровень доброжелательности персонала организации при первичном контакте с получателями услуг Повысить уровень доброжелательности персонала организации при дистанционных формах взаимодействия	Формулировка недостатка не содержит характеристик существующих проблем и констатирует скорее положительную характеристику уровня доброжелательности и вежливости работников организации. Конкретизации причин неудовлетворенности нет. Ни	1. Отмечаются случаи неуважительного или фамильярного обращения работников организации к получателям услуг в личном общении и по телефону (не представляются, не уточняют имя и отчество для дальнейшей коммуникации, используют жаргонную лексику) 2. Отсутствует единый стандарт представления информации по телефону, не установлены требования к обязательности ответа на телефонный	1. Провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии 2. Провести обучение персонала организации по вопросам клиентоцентричности, реализации стандарта «Государство для людей» и принципов проактивного предоставления услуг 3. Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
вежливости работников организации при дистанционных формах взаимодействия		уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение доброжелательности и вежливости персонала.	звонок, ответ на вопрос по телефону дается в ограниченном объеме, происходит отсылка звонящих на других специалистов без предоставления контактной информации или автоматической переадресации. 3. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг	соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения 4. Разработка внутреннего стандарта и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации 5. Внести изменения в трудовой договор с работниками организации, включив результаты НОК (отдельные критерии/показатели) в состав показателей результативности каждого работника, осуществляющего взаимодействие с получателями услуг, для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Получатели услуг не в полной мере готовы рекомендовать организацию другим	Создать условия для готовности получателей услуг рекомендовать организацию	<p><i>Формулировка недостатка не содержит характеристик собственно недостатка и масштабности проблемы</i></p> <p>Нет конкретизации причин низкой готовности рекомендовать организацию. Предложенная формулировка рекомендаций по устранению недостатка «Создать условия для готовности...» не содержит конкретных мер или характеристик этих условий. Ни уполномоченный орган власти, ни сама организация не смогут на основе такого</p>	<p>1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию составляет менее 60%</p> <p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в целом, не превышает 40%</p> <p>3. Получатели услуг отмечают отсутствие адресной работы с их потребностями и формальный подход к оказанию услуг в организации</p>	<p>1. Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам)</p> <p>2. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг</p>
Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг в целом	Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом			

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
		<p>замечания разработать и принять конкретные меры, направленные на повышение лояльности получателей услуг к организации.</p> <p>Необходимо проводить дополнительное исследование и разработку конкретных мер вести на основе уточненных данных – это и должно быть отражено в рекомендациях.</p>		<p>3. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации</p> <p>4. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.)</p> <p>5. Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (<i>Например, созданию условий для обучения людей с ментальными нарушениями, «Территория возможностей для граждан серебряного возраста» по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей</i>)</p> <p>6. На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК)» в показатели результативности для установления стимулирующих выплат</p>

Часто используемые формулировки		Пояснение формулировок и причин их некорректности в представленных примерах	Вариант корректной, практикоориентированной формулировки	
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией		Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий
				и использования в рамках программ нематериальной мотивации

Приложение 3
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания
и федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы
утвержденным приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г. № 899

**Основные виды мероприятий, направленных на повышение качества условий оказания услуг
и устранение выявленных недостатков**




1. Совершенствование материально-технической базы (*строительство/ремонт зданий /сооружений; закупка оборудования, мебели, расходных материалов и пр.; установление систем безопасности и оповещения; внедрение автоматизированных информационных систем и технологий в работу организаций социальной сферы для повышения качества обслуживания и пр.*)
2. Взаимодействие организаций социальной сферы с органами власти субъекта/органами местного самоуправления для решения задач повышения качества условий оказания социальных услуг (*решение вопросов по транспортной доступности – запуск новых маршрутов, новых остановок и пр.; совершенствование дорожной инфраструктуры - знаки, разметка, пешеходные переходы, выделенные стоянки и пр.; согласование сроков проведения независимой оценки в отношении организаций, подлежащих НОК в нескольких сферах, – например, дома-интернаты, дома престарелых и пр.*)
3. Обучающие мероприятия (*проведение семинаров, вебинаров, мастер-классов и пр. для руководителей и сотрудников организаций социальной сферы, органов государственной власти и местного самоуправления; презентация и распространение лучших практик среди организаций социальной сферы и пр.*)
4. Меры дисциплинарного характера в отношении руководителей и сотрудников организаций, показавших наихудшие результаты по итогам оценки
5. Материальное поощрение руководителей и сотрудников организаций, показавших наилучшие результаты по итогам оценки

6. Меры нематериальной мотивации (использование результатов НОК в качестве критериев при отборе/оценке участников профессиональных и иных конкурсов (например, «Лучший социальный работник»), размещение на Доске почета, представление руководителей и сотрудников организаций к награждению почетными грамотами, благодарностями и пр.)
7. Развитие информационной среды и формирование общественного мнения (работа со СМИ, социальная реклама, создание тематических информационных ресурсов, освещающих вопросы развития организаций социальной сферы, обсуждение результатов НОК на встречах с населением, проведение прямых телефонных линий с населением, проведение пресс-конференции и пр.)
8. Нормативное регулирование процессов, связанных с решением поставленных задач, в т.ч.:
 - внесение изменений в нормативные правовые акты субъекта Российской Федерации, принятие новых нормативных правовых актов (например, порядка оценки эффективности деятельности руководителей организаций социальной сферы),
 - внесение изменений/дополнений в программные документы (стратегии, программы развития, планы, дорожные карты и пр.),
 - издание распорядительных документов (приказ/распоряжение) руководителя органа власти субъекта/органа местного самоуправления или руководителя организации социальной сферы,
 - заключение договоров о сотрудничестве (со СМИ, с образовательными организациями, с НКО и общественными организациями и пр.).

Матрица принятия решений по приоритетности конкретных мероприятий по устранению выявленных недостатков

Анализ приоритетности реализации мероприятий по совокупности выявленных проблем проводится на основе модифицированной матрицы Эйзенхауэра

Сложность Важность	Реализовать легко	Реализовать возможно	Реализовать проблематично
Высокий эффект для организации			
Средний эффект для организации			
Незначительный эффект для организации			

-  область высокого приоритета
-  область среднего приоритета
-  область низкого приоритета

Приложение И
к Методическим рекомендациям
по организации работы в рамках проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания и
федеральными учреждениями
медико-социальной экспертизы,
утвержденным приказом Министерства труда и
и социальной защиты Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г. № 899

**Требования и методические рекомендации (далее – рекомендации)
по размещению на официальных сайтах организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования,
социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы (далее – организации)
информации о независимой оценке качества условий оказания услуг**

На официальном сайте каждой организации (при условии их наличия) должна быть размещена информация о независимой оценке качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка), включающая в себя:

- анонс независимой оценки, содержащий цели, задачи и порядок ее проведения;
- результаты оценки организации по итогам последней проведенной оценки;
- результаты выполнения мероприятий плана по устранению недостатков;
- план по устранению недостатков по результатам проведенной оценки;
- персонифицированный QR-код для оценки качества условий предоставления услуг организации их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте www.bus.gov.ru либо в мобильном приложении «Наше мнение» (далее – QR-код) на выбор пользователя.

Требования к размещению информации о независимой оценке на официальных сайтах организаций.

1. 100 % сайтов организаций должны содержать информацию о независимой оценке.
2. На сайте организации должна быть создана отдельная страница независимой оценки, содержащая всю перечисленную выше информацию в виде текстовом виде либо ссылок на соответствующие документы.
3. Активная ссылка на страницу независимой оценки (далее – активная ссылка) должна быть размещена на заглавной странице сайта рядом с сопроводительным текстом размещенного QR-кода.
4. Требования к размещению QR-кода на официальных сайтах содержатся в Требованиях и методических рекомендациях по размещению в организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы, а также на официальных сайтах организаций QR-кодов для прохождения оценки качества условий предоставления услуг.
5. Активная ссылка должна представлять собой текст следующего содержания: *«Независимая оценка качества условий оказания услуг»*.