**ПРОТОКОЛ № 3**

**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Общественный совет по НОК) 19.11.2018**

|  |  |
| --- | --- |
| Присутствовали: |  |
| председатель Общественного совета по НОК: Малицкая Е.П.; | |
| члены Общественного совета по НОК:  Камалдинов Д.О., Лесневский Ю.Ю., Филимоненко И.Ю., Шабанова Н.М., Шкребнев В.В., Ярохно В.И.; | |
| Отсутствовали члены Общественного совета НОК:  Джурабаева М.К., Чернышева И.Г.; | |
| Приглашенные:  Панин П.С., менеджер Некоммерческого партнерства «Информационно –аналитический центр развития гражданских инициатив»;  Москалева Е.М., начальник управления комплексного анализа и социального прогнозирования министерства труда и социального развития Новосибирской области.  **ПОВЕСТКА ДНЯ:**   1. Отчет организации-оператора некоммерческого партнерства «Информационно-аналитический центр развития гражданских инициатив» (далее - НП «Ина-Центр») о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг 8 комплексными центрами социального обслуживания населения города Новосибирска, включенными дополнительно в перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году. 2. Обсуждение отчета и утверждение результатов (рейтингов), представленных организацией-оператором НП «Ина-Центр». 3. Утверждение предложений по улучшению деятельности организаций социального обслуживания Новосибирской области и города Новосибирска и качества условий оказания услуг по итогам проведения независимой оценки качества в 2018 году | |

**ВОПРОС 1: Отчет организации-оператора НП «Ина-Центр» о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг 8 комплексными центрами социального обслуживания населения города Новосибирска, включенными дополнительно в перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году.**

ВЫСТУПИЛИ:

**Малицкая Е.П. –** открыла заседание, поблагодарила членов Общественный совет по НОК Лесневского Ю.Ю. и Ярохно В.И. за активное участие в выездах в учреждения, и предоставила слово Панину П.С.;

**Панин П.С. –** представил отчет организации-оператора НП «Ина-Центр» с результатами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 8 комплексными центрами социального обслуживания населения города Новосибирска (далее - учреждения), включенными дополнительно в перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году, пояснил о методах сбора информации, количестве опрошенных;

**Члены Общественного совета по НОК** перешли к активному обсуждению представляемых Паниным П.С. результатов.

**ВОПРОС 2: Обсуждение отчета и утверждение результатов (рейтингов), представленных организацией-оператором НП «Ина-Центр».**

**Панин П.С. –** представил информацию о мониторинге официальных сайтов учреждений в информационно-коммуникационной сети «Интернет», сообщил, что все сайты расположены на одной платформе мэрии города Новосибирска, у них единая структура, что является удобным при поиске информации, но структурные разделы у каждого учреждения наполнены информацией по разному;

альтернативная версия сайта для слабовидящих имеет только две функции: увеличение шрифта и повышение контрастности, и черный и синий цвета на белом фоне, а также долго загружается, в ней отсутствует раздел по независимой оценке качества, и попросил Лесневского Ю.Ю. в качестве эксперта прокомментировать достаточно ли этого для слабовидящих или необходимо будет рекомендовать учреждениям разрабатывать более совершенную версию;

**Лесневский Ю.Ю.** – отметил, что в целом версии с масштабированием и контрастным текстом достаточно, можно версию обогатить и наполнить информационно, добавить цветовых решений и вывести в настроечную зону возможность большего выбора, адаптировать ресурс под мобильные приложения, внести дополнительные функции в главное поле сайта, и направить данную рекомендацию не в учреждения, а департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска (далее - Департамент);

**Малицкая Е.П. –** предложила рекомендовать Департаменту дополнить версию информацией, обогатить ее, в будущем адаптировать ресурс по мобильные приложения;

**Панин П.С. –** отметил, что также на сайтах учреждений отсутствуют некоторые нормативные правовые акты, лицензии;

у сайта МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» в сети «Интернет» есть выход на новую карточку сайта, и старый сайт учреждения до его объединения, что может вводить в заблуждение клиентов при поиске;

в разделах сайтов по независимой оценке качества не размещена информация о результатах этой оценки в предыдущие годы, планы устранения выявленных недостатков, а размещен только баннер на страницу официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

**Филимоненко И.Ю.** – попросил уточнить о том, есть ли регламентированность в наполнении сайтов;

**Панин П.С. –** пояснил, что эксперты в этой области отсутствуют и регламенты вводить сложно, в других регионах проводились интересные проекты по конкурсу между сайтами учреждений;

**Малицкая Е.П. –** пояснила, что нормы и требования к сайтам заложены в 442-ФЗ, но нужен ли именно этот объем информации для клиентов выяснить не предоставляется возможным, и предложила рекомендовать Департаменту убрать старые версии сайтов учреждений и организовать проведение конкурса сайтов между учреждениями, что может стать интересным проектом;

**Лесневский Ю.Ю.** – добавил, что информация на сайтах учреждений должна быть доступна и людям с ментальными нарушениями, то есть должны быть предусмотрены переходы на адаптированные документы для данной категории пользователей;

**Панин П.С. –** проинформировал о том, что были выявлены случаи размещения информации на стендах внутри учреждений с указанием в объявлениях ссылок в длинную строку, и можно рекомендовать перевести ссылку с помощью генератора коротких ссылок или указать QR код; было выявлено, что в МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района приобретен дорогостоящий информационный электронный терминал, но он пока не работает в связи с тем, что необходимо разработать версию наполнения этого терминала информацией о данном учреждении и эта работа не завершена, а сервер и разработчики находятся в другом регионе, такой же терминал установлен в МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» в службе «Со-творение» по адресу ул. Серебренниковская, 2/1, в момент посещения учреждения он работал нестабильно;

**Филимоненко И.Ю., Камалдинов Д.О., Лесневский Ю.Ю. –** коротко высказались о возможности общей программы, отвечающей за всю внутреннюю структуру учреждений с возможностью общения и выхода на связь клиентов друг с другом, в целях психологической поддержке клиентов;

**Малицкая Е.П. –** высказалась о том, будет ли установка таких терминалов оптимизировать информационную открытость учреждения и трафик клиентов, поэтому можно рекомендовать полностью не использовать установки информационных терминалов в других учреждениях до тех пор, пока не будет понимания их высокой эффективности;

рекомендовать в рамках пилотного проекта создание групп взаимопомощи для клиентов, в том числе и на основе программного обеспечения в единую сеть;

**Камалдинов Д.О. –** можно ли уточнить, на сколько учреждения загружены, и если они перегружены, то это будет дополнительной большой нагрузкой;

**Москалева Е.М. –** уточнила о том, что полномочия муниципалитету города переданы, потребность они формируют в виде муниципальных заданий, фактическую загруженность учреждений необходимо выявлять, так как есть нюансы в соответствии с категориями граждан;

**Панин П.С. –** проинформировал о том, что провести работу по выявлению фактической загруженности учреждений в рамках проведения сбора информации в целях проведения независимой оценки качества провести было сложно, необходима отдельная работа по этой проблематике;

**Малицкая Е.П. –** предложила рекомендовать провести встречу нашего совета с Департаментом и совместно создать рабочую группу по повышению клиенториентированности учреждений с привлечением экспертов, а также обратиться с данным вопросом и к Общественному совету при министерстве;

**Панин П.С. –** проинформировал о том, что при сборе информации были еще выявлены факты, когда сотрудница учреждения не смогла назвать, чем в кабинете «Эрготерапии» занимаются с клиентами и что такое эрготерапия, не смогли ответить на вопрос, о том, какое оборудование для реабилитации порекомендовать клиенту с нарушением зрения, и о потребности пожилых людей в некоторых реабилитационных мероприятиях;

**Лесневский Ю.Ю.** – отметил, что при посещении учреждений на вопрос о том, как они работают с клиентами с нарушениями слуха, зрения, маломобильными отвечали, что таких клиентов в учреждении нет (это было в Советском районе), причем в разных районах работа по выявлению этих категорий построена по-разному (например, в отделении учреждения «Водолей» в Первомайском районе рассказали, что они сотрудничают с поликлиникой, выявляют потенциальных клиентов, проводят реабилитацию, когда дети вырастают их передают на реабилитацию во взрослое отделение «Рябинушка»), и предложил порекомендовать Департаменту провести сравнительный анализ и организовать во всех учреждениях тщательную работу с потенциальными клиентами;

**Панин П.С.** – отметил, что было выявлено отсутствие внутри учреждений понятной навигации для людей аутического спектра и ментальными особенностями;

**Малицкая Е.П. –** предложила рекомендовать департаменту организовать работу по обеспечению в учреждениях простой и понятной навигацией для разных категорий клиентов, в том числе для людей с аутизмом;

**Панин П.С.** – остановился на полученных данных о доступности учреждений для инвалидов, были выявлены случаи: отсутствия на пандусах дублирующих перил для инвалидов, отключенные от питания кнопки вызова персонала на входах в учреждения, недоступность входов в здания, не соответствующая нормативам конструкция пандусов и поручней, наличие высоких и не выделенных контрастным цветом порогов, и подчеркнул, что все эти выявленные замечания по каждому учреждению внесены в отчет и проиллюстрированы фотографиями, а также о дополнительном изучении паспортов доступности учреждений и потребности в улучшениях;

**Лесневский Ю.Ю.** – отметил, что необходимо отслеживать изменения в паспортах доступности учреждений («дорожная карта» изменений);

**Панин П.С.** – отметил, что в процессе анкетирования клиенты сообщали, что их все устраивает, а при последующей беседе они сообщали дополнительные факты, которые можно было бы улучшить;

**Камалдинов Д.О.** – отметил, что для получения достоверной информации в будущем необходимо закладывать в техническое задание возможность проведения глубинного интервью клиентов;

**Малицкая Е.П. –** поддержала предложение о выявлении потенциальных групп клиентов, нуждающихся в социальных услугах, и предложила обратиться в Общественный совет при министерстве здравоохранения Новосибирской области и Главное бюро медико-социальной экспертизы по Новосибирской области о возможности направления такой информации учреждениями здравоохранения в учреждения социального обслуживания;

**Камалдинов Д.О.** – высказался о том, что рекомендации необходимо изложить более подробно;

**Панин П.С. –** пояснил, что все пожелания клиентов из анкет в отчете оператора собраны в одну таблицу, можно ли по одному мнению рекомендовать это учреждению;

**Малицкая Е.П. –** высказалась, что и единичные мнения необходимо учитывать, как по 30 организациям, собранные другим оператором, так и по рассматриваемым сегодня 8 учреждениям; причем есть явные рекомендации и высказанные несколькими клиентами в одном учреждении (например, 2 клиента по улучшению питания), так и полученные в разных учреждениях, например об увеличении количества услуг по сравнению со стандартами или увеличении культурно-досуговых мероприятий, поэтому все полученные рекомендации необходимо учесть, объединить, а затем представить в министерство;

**Панин П.С.** – остановился на факте, который не относится к области независимой оценки качества, но был выявлен в ходе сбора информации в отделении «Водолей» Первомайского района, где в холле при входе в учреждение висело объявление о том, что необходимо сдать деньги на бахилы и питьевую воду, а со слов персонала отделения бахилами они обеспечены;

**Малицкая Е.П. –** высказалась, что в правомерности таких сборов должен разобраться Департамент, и это необходимо включить в рекомендации;

**Ярохно В.И. –** внес предложение об интеграции работ и объединении сил министерства здравоохранения Новосибирской области и нашего министерства найти точки соприкосновения по доведению информации о возможности получить социальные услуги до конкретного нуждающегося в ней человека, о видах существующей помощи, и о возможности проведения пилотного проекта на базе одного из районов города (например, Ленинского района) по взаимодействию различных служб в выявлении тех, кому потенциально необходима помощь;

**Малицкая Е.П. –** предложила обратиться к Общественному совету при министерстве о создании межведомственной рабочей группы между общественными советами в сфере здравоохранения, образования и социального обслуживания по организации взаимодействия в целях обмена информацией по проблемным зонах, выходящих за рамки полномочий, а также повышения информированности населения, количества людей, знающих, где и какие услуги они могут получить, и о возможной поддержке этого проекта Общественной палатой Новосибирской области;

**Филимоненко И.Ю. –** о процессе информирования клиентов, возможности распространения информационных материалов врачами в поликлиниках;

**Малицкая Е.П. –** обобщила, что учитывая все высказанные мнения можно перейти к утверждению результатов и рейтинга 8 комплексных центров социального обслуживания населения города Новосибирска и интегрировать его в ранее утвержденный рейтинг 30 организаций социального обслуживания с учетом того, что баллы рейтинга будут приведены в соответствие с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н), который вышел уже после утверждения Общественным советом по НОК рейтинга, выстроенного оператором ООО «АС» по методике подсчета баллов с учетом веса каждого критерия.

Присутствующие одобрили данное предложение.

**Голосование членов Общественного совета:**

**За - 6.**

**Против – 0.**

**Воздержались – 0.**

Не принимала участие в голосовании Малицкая Е.П. для исключения конфликта интересов.

РЕШИЛИ ПО 1 и 2 ВОПРОСАМ:

1. Утвердить сводный рейтинг организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 2018 году.

2. Рекомендовать департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска:

1) В целях повышения доступности для слабовидящих официальных сайтов учреждений версию для слабовидящих обогатить и наполнить информационно, добавить информацию о независимой оценке качества, добавить цветовых решений, вывести в настроечную зону возможность большего выбора различных режимов, внести дополнительные функции в главное поле сайта, а также рассмотреть возможность адаптации ресурса под мобильные приложения.

2) Удалить старые версии сайтов учреждений.

3) В целях повышения клиенториентированности официальных сайтов учреждений рассмотреть возможность организации проведения между учреждениями конкурса сайтов.

4) На сайтах учреждений в разделах по независимой оценке качества разместить информацию о результатах этой оценки в отношении своего учреждения в предыдущие годы, планы по устранению выявленных недостатков, а также отчеты по их исполнению. Баннер на страницу официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) разместить на главных страницах сайтов.

5) Изучить эффективность использования информационных терминалов до приобретения и установки их в учреждениях. Рассмотреть возможность проведения пилотного проекта по созданию единой сети групп взаимопомощи для клиентов на основе программного обеспечения.

6) Провести анализ ситуации в районах города Новосибирска и организовать в учреждениях работу по выявлению потенциальных клиентов.

7) организовать работу по обеспечению в учреждениях простой и понятной навигации для разных категорий клиентов, в том числе для людей с аутического спектра и ментальными особенностями;

8) разобраться в правомерности сбора денежных средств на бахилы и воду в отделении «Водолей» МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района.

3. В целях повышения клиенториентированности учреждений создать совместную рабочую группу, в которую могут войти представители департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска, Общественного совета по НОК, Общественного совета при министерстве труда и социального развития Новосибирской области, а также эксперты.

4. Обратиться в Общественный совет при министерстве труда и социального развития Новосибирской области выйти с инициативой создания межведомственной рабочей группы между общественными советами в сфере здравоохранения, образования и социального обслуживания, сотрудниками министерств по организации взаимодействия в целях обмена информацией по проблемным зонам, выходящим за рамки полномочий, а также повышения информированности населения о возможности получения социальных услуг.

**ВОПРОС 3: Утверждение предложений по улучшению деятельности организаций социального обслуживания Новосибирской области и города Новосибирска и качества условий оказания услуг по итогам проведения независимой оценки качества в 2018 году**

**Малицкая Е.П. –** проинформировала, что все высказанные предложения и рекомендации по 38 организациям социального обслуживания Новосибирской области с учетом внесенных замечаний в обобщенном виде будут направлены в министерство для подготовки планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества в 2018 году, и предложила провести голосование (Приложение 2 к протоколу № 3 заседания от 19.11.2018).

**Голосование членов Общественного совета:**

**За - 7.**

**Против – 0.**

**Воздержались – 0.**

РЕШИЛИ ПО 3 ВОПРОСУ:

Председателю Общественного совета по НОК направить в министерство обобщенные рекомендации по 38 организациям социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества в 2018 году.

Председатель

Общественного совета по НОК Е.П. Малицкая

Приложение 1

к протоколу № 3

заседания от 19.11.2018

**Сводный рейтинг организаций социального обслуживания**

**Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 2018 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | ***Суммарное значение показателей по приказу Минтруда России № 344н*** | ***Место в рейтинге по приказу Минтруда России № 344н*** |
| 1 | ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» | ***100*** | ***1*** |
| 2 | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | ***99,38*** | ***2*** |
| 3 | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | ***98,80*** | ***3*** |
| 4 | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | ***98,40*** | ***4*** |
| 5 | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | ***98,40*** | ***4*** |
| 6 | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | ***97,20*** | ***5*** |
| 7 | ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина» | ***97,10*** | ***6*** |
| 8 | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | ***97,00*** | ***7*** |
| 9 | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | ***97,00*** | ***7*** |
| 10 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | ***96,40*** | ***8*** |
| 11 | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | ***96,12*** | ***9*** |
| 12 | ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив» | ***95,80*** | ***10*** |
| 13 | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | ***95,34*** | ***11*** |
| 14 | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» | ***95,26*** | ***12*** |
| 15 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | ***94,99*** | ***13*** |
| 16 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | ***94,84*** | ***14*** |
| 17 | ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | ***94,80*** | ***15*** |
| 18 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | ***93,81*** | ***16*** |
| 19 | ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития) | ***93,00*** | ***17*** |
| 20 | ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» | ***92,38*** | ***18*** |
| 21 | ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия» | ***92,36*** | ***19*** |
| 22 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района | ***92,22*** | ***20*** |
| 23 | ГБУ СО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | ***91,80*** | ***21*** |
| 24 | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | ***91,20*** | ***22*** |
| 25 | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» | ***91,04*** | ***23*** |
| 26 | ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» | ***90,80*** | ***24*** |
| 27 | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | ***90,64*** | ***25*** |
| 28 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | ***90,45*** | ***26*** |
| 29 | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | ***90,00*** | ***27*** |
| 30 | ГАУ СО НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» | ***89,84*** | ***28*** |
| 31 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района | ***88,98*** | ***29*** |
| 32 | ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга» | ***88,80*** | ***30*** |
| 33 | МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | ***88,58*** | ***31*** |
| 34 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | ***88,32*** | ***32*** |
| 35 | ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» | ***87,36*** | ***33*** |
| 36 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района | ***86,86*** | ***34*** |
| 37 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | ***85,61*** | ***35*** |
| 38 | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | ***82,50*** | ***36*** |

Приложение 2

к протоколу № 3

заседания от 19.11.2018

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**8 комплексным центрам социального обслуживания населения города Новосибирска (далее - организации)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование учреждения | Критерий | Рекомендации |
| 1. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | I. Открытость и доступность информации об организации\* | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о финансово-хозяйственной деятельности;  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | Установить указатели на пути следования до организации. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Отрегулировать работу светового информационного табло в холле организации. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Рассмотреть возможность расширения спектра услуг и процедур для клиентов.  2. Рассмотреть возможность увеличения культурно-развлекательных мероприятий, организации досуга и отдыха.  3. Провести работу по организации взаимодействия службы социального такси с клиентами учреждения, нуждающимися в транспорте для получения услуг в учреждении. |
| 2. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | I. Открытость и доступность информации об организации\* | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о финансово-хозяйственной деятельности;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.  2. Удалить сайт ликвидированной организации из информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (вследствие того, что данная организация была создана в 2017 году и объединила в себе 3 организации, то поисковые системы до сих пор находят старый сайт ликвидированной организации, это может вводить в заблуждение клиентов). |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Обеспечить стабильную работу информационного терминала в отделении на ул. Серебренниковская, 2.  2. На дополнительном входе для инвалидов-колясочников в отделении на ул. Дуси Ковальчук, д.16 необходимо провести ремонт аппарели, отрегулировать освещение, установить доводчики дверей. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Обеспечить клиентов в учреждении питьевой водой (установить кулер).  2. Рекомендовать департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска усилить информационную работу.  3. Рассмотреть возможность увеличить количество поздравлений пожилых клиентов различными способами.  4. Улучшить работу системы открытия шлагбаума в отделении на ул. Дуси Ковальчук, д.16.  5. Рассмотреть возможность организовать работу групп здоровья и ЛФК в выходные для посещения работающими клиентами.  6. Рассмотреть возможность предоставления медицинских услуг.  7. Рассмотреть возможность увеличения количества услуг на курс реабилитации. |
| 3. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | I. Открытость и доступность информации об организации\* | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | 1. Обеспечить размещение понятной навигации внутри основного здания по ул. Богдана Хмельницкого, д. 14/3 от главного входа до помещений организации.  2. Обеспечить в основном здании организации по ул. Богдана Хмельницкого, д. 14/3 доступ клиентам к питьевой воде.  3. Разместить указатели со стороны основной дороги на здании отделения по ул. Рассветная, д. 3, а также заменить информационную табличку с наименованием отделения организации. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Пандус на входе в основное здание по ул. Богдана Хмельницкого, д. 14/3 оборудован без соблюдения нормативов (имеет ширину более 90 см., расстояние между поручнями слишком широкое). Необходимо оборудовать дополнительный поручень посередине пандуса, провести его адаптацию или замену.  2. Оборудовать поручнями входную лестницу в отделение по ул. Рассветная, д. 3. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести мероприятия по улучшению доступности и качества предоставления информации на информационных стендах внутри учреждения: увеличить шрифт, разместить более подробную информацию.  2. Обеспечить взаимодействие сотрудников учреждения и врачей по предоставлению клиентам информации о том, в какие структуры обращаться по конкретным проблемам, в том числе и медицинским.  3. Рассмотреть возможность привлечения средств из негосударственных источников для предоставления большего количества услуг на бесплатной основе. |
| 4. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района | I. Открытость и доступность информации об организации\* | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | 1. Обеспечить понятную навигацию внутри помещения по ул. Сибиряков - Гвардейцев, д. 59.  2. Обеспечить во всех отделениях организации выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы.  3. Обеспечить клиентов в учреждении питьевой водой (установить кулер).  4. В санитарной комнате, ближайшей от входа, обеспечить наличие стульчака на унитазе.  5. В отделении по ул. Петухова, д. 20 установить раковину и сушилку для рук на уровень, доступный для детей, или обеспечить наличие специальной подставки.  6. Определить возможные пути следования до отделения социальной реабилитации по ул. Палласа, д. 28 и установить указатели с четким видимым шрифтом, а также информационную табличку с наименованием организации на входную зону ограждения территории. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Обеспечить работу кнопок вызова персонала для инвалидов, расположенных снаружи около входов в здания отделений по ул. Сибиряков - Гвардейцев, д. 59 и ул. Петухова, д. 20.  2. На входе в отделение по ул. Сибиряков-Гвардейцев, д. 59 устранить на пандусе трещины и неровности, установить дублирующий поручень, оснастить перила крыльца с правой стороны лестницы завершающим скругленным элементом.  3. В отделении социальной реабилитации по ул. Палласа, д. 28 отремонтировать аккумулятор механизма, позволяющего перемещать людей на инвалидных колясках по лестницам, или адаптировать здание под эту категорию клиентов. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Рассмотреть возможность увеличения количества услуг ЛФК.  2. Обеспечить клиентов в учреждении питьевой водой (установить кулер).  3. Рассмотреть возможность расширения спектра услуг и процедур для клиентов. |
| 5. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | В отделении реабилитации детей [и подростков с ограниченными физическими и умственными возможностями](javascript:showHideDepartment(3)) по ул. Амурская, д. 40/2:  1. В санитарной комнате обеспечить наличие стульчака на унитазе.  2. Обеспечить выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы.  3. Обеспечить понятную навигацию внутри помещения (указать на кабинетах функционал).  4. В основном здании по ул. Котовского, д. 1 в санитарной комнате обеспечить наличие стульчака на унитазе, туалетной бумаги, полотенца/салфеток для вытирания рук.  5. Обеспечить выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы, ведущей в санитарную комнату, в основном здании по ул. Котовского, д. 1.  6. Обеспечить установку указателей и информационной таблички на вход в отделение психолого-педагогической помощи семье и детям.  7. Обеспечить в санитарной комнате отделения психолого-педагогической помощи семье и детям наличие стульчака на унитазе, туалетной бумаги, полотенца/салфеток для вытирания рук. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Организовать проведение работ по решению проблемы парковки машин без соответствующего обозначения на выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов около входа в основное здание по ул. Котовского, д. 1.  2. В основном здании по ул. Котовского, д. 1 обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. В отделении реабилитации детей и подростков с ограниченными физическими и умственными возможностями ул. Амурская, д. 40/2 рассмотреть возможность перенести предоставление некоторых услуг на первый этаж для детей с ограниченными возможностями.  2. Обеспечить достаточное количество стаканчиков для питья. 3. Рассмотреть возможность увеличения количества предоставляемых услуг и их разнообразие (логопед, физиопроцедуры).  4. Проанализировать проблемы клиентов по проезду к учреждению через ограждения дворовых территорий.  5. Провести анализ и рассмотреть возможность увеличить время оказания услуг клиентам, находящимся на надомном обслуживании. |
| 6. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | 1. Обеспечить на входе в здание организации по ул. Ленинградская, д. 98 выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы крыльца. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Установить кнопку вызова специалиста снаружи на входе в основное здание организации по ул. Ленинградская, д. 98 и в отделение реабилитации инвалидов и детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями.  2. Переоборудовать пандус согласно нормативам на входе в здание организации по ул. Ленинградская, д. 98.  3. Оборудовать дублирующими перилами пандус на входе в здание отделения реабилитации инвалидов и детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями по ул. Чехова, д. 419. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Обеспечить клиентов в учреждении питьевой водой (установить кулер).  2. Рассмотреть возможность увеличения количества услуг и их периодичность.  3. Организовать проведения ЛФК для детей.  4. Упростить процедуру приема документов. |
| 7. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | 1. Обеспечить выделение контрастной маркировкой первой и последней ступени лестницы крыльца входа в здания, а также порогов и препятствий внутри основного здания по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а и в отделении реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а.  2. Обеспечить устранение заломов ковровых покрытий в отделениях реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а и в отделении реабилитации инвалидов «Рябинушка» по ул. Шмидта, д. 6/1. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Установить кнопку вызова специалиста снаружи на входе в здания по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а.  2. Выделить контрастной маркировкой кнопку вызова персонала на входе в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а.  3. Оборудовать перилами лестницу и входной пандус в основном здании по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а.  4. Переоборудовать уклон входного пандуса в основном здании по ул.4-ой Пятилетки, д. 28а. в соответствии с нормативам.  5. Выделить контрастной маркировкой обозначения санитарных помещений в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а.  6. Рассмотреть возможность переоборудовать межкомнатные пороги в соответствии с нормативами в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями «Водолей» по ул. Пихтовая, д. 2а.  7. Отрегулировать трансляцию без задержки информационного слайд-ролика на мониторе около администратора. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Рассмотреть вопросы по улучшению доступности для клиентов на инвалидных колясках, провести проверку доступности с привлечением в качестве эксперта инвалида – колясочника. Составить перечень мер по решению этого вопроса.  2. Рассмотреть возможность расширения видов предоставляемых услуг и оказания социально-медицинских и социально-педагогических услуг.  3. Рассмотреть возможность увеличения количества услуг и продолжительность их оказания (курса реабилитации).  4. Рассмотреть возможность введения ставки юриста или предоставления информации о том, где клиенты могут получать бесплатную юридическую помощь.  5. Выделить отдельное помещение для массажа в отделении реабилитации инвалидов «Рябинушка». |
| 8. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | Обеспечить устранение заломов ковровых покрытий в отделении социальной реабилитации инвалидов по адресу ул. Новоморская, д. 18. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Обеспечить работу кнопки вызова персонала для инвалидов, расположенной снаружи около входов в здания организации по ул. Иванова, д. 11а.  2. В основном здании по ул. Иванова, д. 11а обеспечить наличие санитарно-гигиенического помещения, специально оборудованного для инвалидов, передвигающихся на колясках.  3. Оснастить санитарно-гигиеническое помещение в отделении социальной реабилитации инвалидов по адресу ул. Новоморская, д. 18 оборудованием для инвалидов, передвигающихся на колясках.  4. Рассмотреть возможность решения проблемы узких коридоров организации, которые недоступны для инвалидов с опорно-двигательными нарушениями. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести ремонт коридора и туалета на 1 этаже, а также рассмотреть возможность проведения ремонта здания учреждения в целом.  2. Рассмотреть возможность расширения видов предоставляемых услуг и оказания медицинских услуг (ЛФК, массаж). |

\*- состав информации установлен статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ред. от 07.03.2018), [приказ](consultantplus://offline/ref=5B926C1450E43BD87E0F9F3C662B35C03D0B330F7869DC27E4CF145A21C4hAK) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

**Общие рекомендации для организаций и департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерий | Общие рекомендации |
|  | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. Удалить старые версии сайтов организаций в сети «Интернет».  2. На сайтах организаций в разделах по независимой оценке качества разместить информацию о результатах этой оценки в отношении своего учреждения в предыдущие годы, планы по устранению выявленных недостатков, а также отчеты по их исполнению. Баннер на страницу официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) разместить на главных страницах сайтов.  3. Обеспечить доступность информации на информационных стендах внутри учреждения для различных категорий клиентов: увеличить шрифт, отрегулировать высоту размещения, разместить более подробную информацию и т.д. |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | 1. Провести анализ комфортности условий в организациях, так как наблюдается не достаточная комфортность условий в некоторых организациях/отделениях в связи с тем, что часть из них находятся в неадаптивных зданиях (некоторые ожидают переезда в другие помещения, некоторые - капитального ремонта).  2. Обеспечить клиентов учреждений питьевой водой, установить кулеры со стаканчиками. |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Рассмотреть возможность оптимизации работы альтернативной версии официальных сайтах организаций в сети «Интернет» для слабовидящих: обеспечить более быструю ее загрузку, обогатить и наполнить информационно, добавить информацию о независимой оценке качества, добавить цветовых решений, вывести в настроечную зону возможность большего выбора различных режимов, внести дополнительные функции в главное поле сайта, а также рассмотреть возможность адаптации под мобильные приложения.  2. Рассмотреть возможность оснащения организаций видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.  3. В целом входные зоны организаций оборудованы для маломобильных групп населения, однако есть ряд замечаний, такие как:  - отсутствие перил на пандусах;  - большой угол подъема пандусов, либо несоответствие нормативам;  - отсутствие выступов в начале и конце перил;  - завершение поручней скруглениями;  - входные двери имеют неотрегулированные доводчики;  - наличие недостаточного места на площадке перед входной дверью для передвижения людей на колясках;  - нерабочее состояние кнопок вызова персонала, их отсутствие или отсутствие выделения контрастным цветом.  Поэтому рекомендуется провести работу по повышению доступности входных зон организаций для маломобильных групп населения.  4. Обеспечить контрастное выделение первой и последней ступеней лестниц, а также порогов или препятствий, если их невозможно устранить.  5. Рассмотреть возможность размещения дополнительных зеркал на уровень, доступный для людей на инвалидных колясках.  6. Оборудовать санитарно-гигиенические комнаты тревожными кнопками (кнопка вызова персонала).  7. Рассмотреть возможность создания навигации, позволяющей людям с нарушением зрения воспользоваться дублирующими надписями с рельефно-точечным шрифтом Брайля, которыми оснащены кабинеты организаций.  8. Провести мероприятия по улучшению доступности и качества предоставления информации на информационных стендах внутри организаций: увеличить шрифт, разместить более подробную информацию, в том числе адаптированную для людей с ментальными особенностями.  9. Рассмотреть возможность обозначения контрастным выделением предметов для людей с нарушением зрения (мусорные корзины, ручки дверей, дверные проемы, питьевая вода, корзины с бахилами и др.). |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Практически во всех учреждениях наблюдается проблема с предоставлением питьевой воды: отсутствие кулеров, стаканчиков и т.д. Обеспечить клиентов учреждений питьевой водой, установить кулеры со стаканчиками.  2. В целях расширения спектра оказываемых услуг необходимо рассматривать вопрос о введении социально-медицинских услуг на базе учреждений.  3. Необходимо рассмотреть вопросы по увеличению разнообразия оказываемых услуг и их продолжительности и периодичности.  4. Необходимо рассмотреть вопрос приведения услуг, оказываемых в каждой организации, к стандартному набору и о доступности услуг.  5. Необходимо усилить информационную работу, направленную на предоставление населению информации о возможностях учреждений, оказываемых услугах, проводимых мероприятиях, расширить каналы распространения информации, включая радио и телевидение, а также медицинские учреждения.  6. Провести анализ потребностей клиентов в курсе реабилитации с периодичностью 2 раза в год.  7. Провести работу по привлечению общественности и волонтеров к работе организаций.  8. Провести работу по предоставлению услуг сопровождения и комплексных услуг (на стыке медицины и социального обслуживания и т.д.). |

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**30 организациям социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году (далее - организации)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование учреждения | Критерий | Рекомендации |
| 1. | ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» | I. Открытость и доступность информации об организации\* | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);  - о попечительском совете организации.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Оборудовать пандус или другим способом обеспечить доступ на сцену маломобильных граждан.  2. Рассмотреть возможность улучшения ситуации с занятиями спортом (оборудовать зал для занятий спортом).  3. Рассмотреть возможность введения ставки врача. |
| 2. | ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» | I. Открытость и доступность информации об организации\* | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.  2. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  3. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Рассмотреть вопросы с улучшением среды пребывания для слабовидящих и незрячих, разработать план мероприятия по обеспечению такой среды, оборудовать поручни.  2. Установить лавочки на прилегающей территории.  3. Установить спортивные тренажеры на прилегающей территории. 4. Увеличить количество культурно-массовых мероприятий (музыкально-творческих встреч).  5. Министерству труда и социального развития Новосибирской области рассмотреть возможность введение услуги круглосуточного стационара для клиентов на недельный период. |
| 3. | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» | I. Открытость и доступность информации об организации\* | На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  2. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Благоустроить территорию: установить лавочки и, по возможности, еще одну беседку.  2. Рассмотреть возможность оборудовать больше комнат с туалетом.  3. Приобрести большой телевизор для общего просмотра.  4. Провести анализ удобства транспортной доставки групп на культурно-массовые мероприятия. |
| 4. | ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» | I. Открытость и доступность информации об организации\* | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 5. | ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 6. | ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести мероприятия по повышению доступности среды для маломобильных групп в соответствии с паспортом доступности организации.  2. Отремонтировать душевые и прикрепить поручни.  3. Рассмотреть возможность улучшения условий для работы летних кружков.  4. Рассмотреть возможность создания физиокабинета. |
| 7. | ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии);  - о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести работы по переустройству пандуса.  2. Проанализировать и рассмотреть возможность предоставления услуг физиотерапевта и приобретения физиоаппаратуры.  3. Расширить меню для людей с диабетом.  4. Обратиться к представителям православной церкви по вопросу организации проведения служб священников и совершению паломнической поездки.  5. Улучшить работу общедомовой вентиляции. |
| 8. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 9. | ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  2.Обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.  3. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести анализ потребностей клиентов в мероприятиях какого типа они нуждаются.  2. Провести анализ возможностей выделения дополнительных мест для хранения вещей. |
| 10. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  2.Обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.  3. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  4. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 11. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о попечительском совете организации социального обслуживания.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 12. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - 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;  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Улучшить качество жизни клиентов за счет повышения социализации и увеличению услуг по организации досуга и отдыха (культурно-массовых, спортивных и других мероприятий). |
| 13. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - о попечительском совете организации социального обслуживания.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести повторный анализ комфортности и доступности среды для инвалидов по зрению. По возможности, провести консультации по данному вопросу с членом Общественного совета по НОК Лесневским Ю.Ю. |
| 14. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.  2. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  3. Необходимо проанализировать доступность помещений организации и внести работы по улучшению среды в паспорт доступности организации (оснащение пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т.д.), в том числе в соответствии с потребностями клиентов.  4. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Рассмотреть возможность расширения спектра услуг (логопед, компьютер и т.д.).  2. Необходимо ввести оценку потребностей клиентов (анкетирование), в том числе и доступности среды.  3. Необходимо обустройство пандуса. |
| 15. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Провести проверку, анализ, и анкетирование клиентов по разнообразию и качеству питания, на основании которых принять меры по улучшению питания. |
| 16. | МКУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - 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.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  2. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  3. Необходимо проанализировать доступность помещений организации и внести работы по улучшению среды в паспорт доступности (оснащение пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения и т.д.). |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Проанализировать и рассмотреть возможность соблюдения баланса прогулок/пребывания на воздухе и занятий в помещениях. |
| 17. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  3. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  4 .Обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.  5. Оборудовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Рассмотреть вопросы работы отделения дневного пребывания с проведением анализа потребностей и нужд клиентов в то время, когда оно не работает. |
| 18. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.  2. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  3. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Совместно с министерством труда и социального развития Новосибирской области рассмотреть возможность предоставления большего количества услуг сверх стандарта.  2. Завершить благоустройство территории.  3. Достроить бассейн для внедрения новых услуг. |
| 19. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Поставить турник. |
| 20. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - 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.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  2. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Улучшить качество жизни за счет повышения социализации и увеличению услуг по организации досуга и отдыха  (культурно-массовых, спортивных и других мероприятий). |
| 21. | ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития) | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - 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.  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать входную группу пандусом.  2. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  3. Необходимо проанализировать доступность помещений организации и внести работы по улучшению среды в паспорт доступности (оснащение пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения и т.д.).  4. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  5. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Провести анализ проблем, связанных с отоплением, и разработать меры для их преодоления.  2. Проанализировать потребности клиентов по увеличению продолжительности курсов реабилитации. |
| 22. | ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | - |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Повысить доступность пользования библиотекой: открыть библиотеку на первом этаже. |
| 23. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - 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.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  3. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  4 .Обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Оборудовать пандус. Проверить, включено ли данное мероприятие в паспорт доступности организации. |
| 24. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 25. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Улучшить качество жизни за счет повышения социализации и увеличению услуг по организации досуга и отдыха (культурно-массовых, спортивных и других мероприятий). |
| 26. | ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов). |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | - |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | - |
| 27. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - 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.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.  2. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  3. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  4. Необходимо проанализировать доступность помещений организации и внести работы по улучшению среды в паспорт доступности (оснащение пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т.д.). |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Провести работы по благоустройству территории для занятий спортом. |
| 28. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;  - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии);  - о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  - 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.  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  2. Необходимо проанализировать доступность помещений организации и внести работы по улучшению среды в паспорт доступности (оснащение пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т.д.). |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Провести работы по благоустройству территории для занятий спортом. |
| 29. | ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив» | I. Открытость и доступность информации об организации | 1. На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);  - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).  2. На официальном сайте организации создать раздел «Часто задаваемые вопросы». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  2. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Провести оценку работы персонала на основе анкетирования клиентов и их удовлетворенности качеством работы, особенно воспитателей. |
| 30. | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» | I. Открытость и доступность информации об организации | На официальном сайте организации обеспечить размещение информации:  - о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;  - о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;  - о попечительском совете организации социального обслуживания. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Рассмотреть возможность организовать занятия спортом, (спортивный зал), музыкой.  2. Рассмотреть возможность предоставлять парикмахерские услуги.  3. Добавить на территории цветов.  4. Рассмотреть возможность оборудования шкафов для хранения одежды в комнатах. |

\*- состав информации установлен статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ред. от 07.03.2018), [приказ](consultantplus://offline/ref=5B926C1450E43BD87E0F9F3C662B35C03D0B330F7869DC27E4CF145A21C4hAK) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

**Общие рекомендации для организаций и их учредителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Критерий | Общие рекомендации |
|  | I. Открытость и доступность информации об организации | Обеспечить размещение в полном объеме информации на официальных сайтах организаций в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ред. от 07.03.2018), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)». |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | 1. Провести анализ комфортности условий в организациях, так как наблюдается не достаточная комфортность условий в некоторых организациях/отделениях в связи с тем, что часть из них находятся в неадаптивных зданиях (некоторые ожидают переезда в другие помещения, некоторые - капитального ремонта). |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.  2. Оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.  3. Дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  4. Рассмотреть возможность оснащения организаций видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.  5. В целом входные зоны организаций оборудованы для маломобильных групп населения, однако есть ряд замечаний, такие как:  - отсутствие перил на пандусах;  - большой угол подъема пандусов, либо несоответствие нормативам;  - отсутствие выступов в начале и конце перил;  - завершение поручней скруглениями;  - входные двери имеют неотрегулированные доводчики;  - наличие недостаточного места на площадке перед входной дверью для передвижения людей на колясках;  - нерабочее состояние кнопок вызова персонала, их отсутствие или отсутствие выделения контрастным цветом.  Поэтому рекомендуется провести работу по повышению доступности входных зон организаций для маломобильных групп населения.  4. Обеспечить контрастное выделение первой и последней ступеней лестниц, а также порогов или препятствий, если их невозможно устранить. |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 1. Необходимо провести работу по приведению в соответствие паспортов доступности и включению в них конкретных запросов получателей услуг по улучшению доступной среды.  2. Министерству труда и социального развития Новосибирской области совместно с организациями рекомендовать проанализировать и рассмотреть возможность развития и внедрения новых услуг.  3. В организациях организовать проведение работы по выявлению потребностей клиентов и включению в сметы расходов мероприятий по благоустройству, ремонту, покупке техники и возможностей предоставления дополнительных услуг в сфере социализации клиентов.  4. В организациях организовать работу с клиентами по выявлению проблем, касающихся замечаний к работе персонала. |