УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания

Общественного совета

по проведению

независимой оценки качества

условий оказания услуг

организациями

социального обслуживания

при министерстве труда

и социального развития

Новосибирской области

от 19.11.2018 № 3

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**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 |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | - |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Обеспечить наличие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения. |

\*- 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. |