

ПРИНЯТО
на заседании общественного совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
в сфере социального обслуживания

Протокол № 1 от 30 июля 2021 года

СОГЛАСОВАНО
Начальник
департамента социальной
защиты населения и труда
Белгородской области

Е.П. Батапова

« 30 » июля 2021 года

**Методика
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания населения**

1. Методика независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее соответственно – организации социального обслуживания, Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых населению области.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Под организациями социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

4. Независимая оценка проводится в обязательном порядке в отношении государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организаций иных форм собственности, осуществляющих деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания и включенных в реестр поставщиков социальных услуг.

5. Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания и не включенные в реестр поставщиков социальных услуг, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

6. Качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка, оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

7. Для проведения независимой оценки, в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», разработаны оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

8. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru);

- результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

9. В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

10. Организация-оператор представляет в Департамент социальной защиты населения и труда Белгородской области результаты независимой оценки организаций социального обслуживания.

11. Департамент социальной защиты населения и труда Белгородской области представляет результаты независимой оценки в Общественный совет для утверждения. После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки организаций социального обслуживания размещаются на сайте bus.gov.ru.

12. Независимая оценка в учреждениях проводится ежегодно. Периодичность проведения независимой оценки в отношении одной и той же организации – не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

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

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100 баллов	30%	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
		Итого	100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			

¹ Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 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)».

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	100 баллов	30%	30 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/ консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	100 баллов	40%	40 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	30%	30 баллов
		Итого	100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	100 баллов	30%	30 баллов

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов

5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	50%	50 баллов
		Итого	100%	100 баллов

**Анкета для изучения мнения получателей услуг
в организациях социального обслуживания**

Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждением социального обслуживания, в которой Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайте bus.gov.ru

1. При посещении организации социального обслуживания Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.)?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 3*)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах?

- 1) Да
- 2) Нет

3. Перед посещением организации социального обслуживания Вы заходили на официальный сайт учреждения?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте?

- 1) Да
- 2) Нет

5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в организации социального обслуживания?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
- 2) Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 9*)

8. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для инвалидов в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и

информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет *(переходите к вопросу 13)*

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

15. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым?

- 1) Да
- 2) Нет

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

Благодарим за участие в опросе!

Оценочный лист
качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания

Муниципальный район, городской округ _____

Дата проведения исследования « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. эксперта _____

Наименование учреждения _____

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1.	<i>Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»</i>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		
1.1.1	– о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;	0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 1 баллу за каждое условие - наличие информации	
1.1.2	– об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		
1.1.3	– о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		
1.1.4	– о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		
1.1.5	– о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;		
1.1.6	– о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;		
1.1.7	– о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);		
1.1.8	– о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных		

	услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
1.1.9	– об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
1.1.10	– о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов);		
1.1.11	– о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);		
1.1.12	– о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);		
1.1.13	– о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
1.1.14	– информация о проведении независимой оценки (в т.ч. сроки проведения независимой оценки, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков);		
1.1.15	– об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством РФ.		
2.	<u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг организацией социального обслуживания»</u>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:		
2.1.1	– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг.	
2.1.2	– наличие и доступность питьевой воды;		
2.1.3	– санитарное состояние помещений организаций;		
2.1.4	– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	– наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	– транспортная доступность (возможность доехать до организации/учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);		
2.1.7	– доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).		

3.	<u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u>	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
3.1.1	– оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов.
3.1.2	– наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3.1.3	– наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
3.1.4	– наличие кресел-колясок;	
3.1.5	– наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	
3.2.1	– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0 баллов - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
3.2.2	– дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3.2.3	– возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
3.2.4	– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
3.2.5	– помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	
3.2.6	– наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	

Подпись директора организации
(с расшифровкой): _____

Подпись эксперта (с расшифровкой): _____

Показатели, формирующиеся на основании оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации социального обслуживания

	Наименование информационного объекта (требования)	Значение показателя (в баллах)	Фактическое значение, баллы
I.	<i>Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i>	Сумма всех показателей	
	1) Информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	0 баллов – отсутствует информация о деятельности организации 5 баллов – информация соответствует требованиям к ней	
	2) Копия лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)		
	3) Сведения об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
	4) Сведения о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
	5) Сведения о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты		
	6) Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
	7) Сведения о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
	8) Информация 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		
	9) Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
	10) Информация 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»)		
11) Информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)			

	12) Сведения о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
	13) Сведения о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
	14) Сведения о порядке и об условиях предоставления социальных услуг, в том числе о перечне социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату; о тарифах на социальные услуги; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
	15) Сведения о численности получателей социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
	16) Сведения о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
	17) Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
	18) Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний		
	19) Информация о проведении независимой оценки (в том числе сроки проведения независимой оценки, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
	20) Иная информация, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) информация, размещение которой обязательно, в соответствии с законодательством Российской Федерации		
2.	<p><i>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</i></p> <p>1) Абонентский номер телефона</p> <p>2) Адрес электронной почты</p> <p>3) Наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)</p> <p>4) Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>5) Наличие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> <p>6) Иной дистанционный способ взаимодействия</p>	<p>0 баллов - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>по 30 баллов за каждый способ - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>100 баллов - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	