



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ул. Мира, дом 5, г. Ханты-Мансийск  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра  
(Тюменская область), 628006

телефон: (3467) 32-93-15  
факс: (3467) 32-93-08  
e-mail: socprotect@admhmao.ru

15/Департамент социального развития



106152 679203  
№ 15-Иск-17358  
от: 05/12/2019

Руководителю  
Благотворительного фонда помощи  
нуждающимся «Добро без границ»  
Н.В. Майбах

*dobro\_bez\_granic@list.ru*

О направлении предложений

Уважаемая Наталья Валерьевна!

Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры (далее – Общественный совет) 13 ноября 2019 года утверждены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2019 году (далее – независимая оценка)<sup>1</sup>.

С результатами независимой оценки можно ознакомиться на официальном сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>), а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) (<https://bus.gov.ru/pub/independentRating/main>).

В целях дальнейшего улучшения качества работы организации, обеспечения информационной открытости, Общественным советом рекомендовано:

провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических

<sup>1</sup> Протокольное решение Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры от 13.11.2019 № 7

норм, доброжелательности и вежливости в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 23.09.2019 № 916-р «Об утверждении кодекса этики для специалистов, работающих с получателями социальных услуг в автономном округе»;

объективизировать и систематизировать информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (актуализация паспорта доступности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры) в соответствии с приказом Минтруда России от 25.12.2012 № 627<sup>2</sup>;

обеспечить размещение объективизированной и систематизированной информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в территориальной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (ТИС Югры) (размещение/актуализация);

обеспечить условия доступности для инвалидов объектов (помещений, зданий и иных сооружений), используемых для предоставления социальных услуг, в соответствии с приказом Минтруда России от 30.07.2015 г. № 527н, приказом Депсоцразвития Югры от 06.03.2019 № 198-р<sup>3</sup>, учебно-методическим пособием «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи», разработанным в соответствии с протокольным решением заседания Общественного совета при Депсоцразвития Югры от 03.11.2016 № 10<sup>4</sup>;

предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организации и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В связи с изложенным, прошу Вас в срок до 3 февраля 2020 года разработать и направить в адрес Депсоцразвития Югры план мероприятий по улучшению качества работы возглавляемой Вами

---

<sup>2</sup> приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики» (вместе с «ГОСТ Р 51079-2006 (ИСО 9999:2002) Группа Р20. Национальный стандарт Российской Федерации. Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности (ОКС 11.180 ОКП 94 0100) (извлечения)»);

<sup>3</sup> приказ Минтруда России от 30.07.2015 г. № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»; приказ Депсоцразвития Югры от 06.03.2019 № 198-р «О плане мероприятий («дорожной карте») и признании утратившими силу некоторых приказов Депсоцразвития Югры»;

<sup>4</sup> Учебно-методическое пособие размещено на официальном сайте Депсоцразвития Югры (адрес ссылки: <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-ekspertov/2386455/uchebno-metodicheskoe-posobie-obespechenie-dostupnosti-dlya-invalidov-uslug-i-obektov-na-kotorykh-on>)

организации для его опубликования на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://bus.gov.ru>) в соответствии с формой, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457<sup>5</sup> (прилагается).

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

И.о. директора



Т.А. Пономарева

Исполнитель:  
консультант отдела развития негосударственного  
сектора социального обслуживания Депсоцразвития Югры  
Пинигина Ольга Викторовна, тел.: (3467) 32-20-40 (доб. 3658)

---

<sup>5</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Приложение  
к письму Депсоцразвития Югры  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ 2019 года

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

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

(наименование организации)

на 20\_\_ год

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