



# ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

01 ноября 2017

№ 325-н

г. Тюмень

*Об утверждении Регламента  
информационной среды организаций  
социального обслуживания*

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» во исполнение приказа Департамента социального развития Тюменской области от 12.12.2016 № 356-п «Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания социальных услуг», руководствуясь Положением о Департаменте социального развития Тюменской области, утвержденным постановлением Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 385-п,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент информационной среды организаций социального обслуживания Тюменской области (далее – Регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность в Тюменской области и включенных в реестр поставщиков социальных услуг Тюменской области (далее – организации социального обслуживания), руководствоваться в работе Регламентом, указанным в пункте 1 настоящего приказа.

3. Ответственность за обеспечение информационной открытости организации социального обслуживания, в том числе за своевременную подготовку и размещение предусмотренной действующим законодательством информации на общедоступных информационных ресурсах, включая информационные стенды в помещении организации, официальный сайт организации, официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), средства массовой информации и иные ресурсы, возложить на руководителей организаций.

4. Централизованному отделу информационных технологий (Лукина Н.Е.) на постоянной основе оказывать консультативную помощь в части обеспечения требований по информационной безопасности сайтов организаций социального обслуживания.

5. Отделу информационно-аналитической работы и связей с общественными организациями (Ю.Г. Мясникова), отделу социального обслуживания (Т.С. Бородина.), отделу по работе с семьей и детьми и профилактике семейного неблагополучия (А.С. Захарова.), отделу реабилитации инвалидов (К.С. Поздеева) обеспечить контроль за выполнением Регламента, указанного в пункте 1 настоящего приказа, в рамках реализации ведомственного контроля.

6. Руководителям территориальных управлений социальной защиты населения обеспечить контроль за выполнением Регламента, указанного в пункте 1 настоящего приказа, в организациях социального обслуживания.

7. Отделу государственной службы и кадровой работы управления делами (Попова Т.А.), начальникам территориальных управлений социальной защиты населения обеспечить внесение соответствующих изменений в должностные регламенты государственных гражданских служащих.

8. Отделу информационно-аналитической работы и связей с общественными организациями (Ю.Г. Мясникова) довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений Департамента, территориальных управлений социальной защиты населения, организаций социального обслуживания.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора И.А. Ожогину, начальника управления по вопросам семьи и детства И.В. Тигееву, начальника управления по вопросам социального обслуживания населения и делам инвалидов Л.А. Крашанинину, начальника управления делами В.Р. Хусаинову.

Заместитель Губернатора  
Тюменской области,  
директор Департамента



**О.А. Кузнецовских**

## **РЕГЛАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий Регламент информационной среды организаций социального обслуживания Тюменской области (далее – Регламент) устанавливает общие правила организации внутренней и внешней информационной среды организаций социального обслуживания, осуществляющих деятельность в Тюменской области, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Тюменской области (далее – организации социального обслуживания, организации, учреждения, поставщики социальных услуг).

Информационная среда организации социального обслуживания состоит из:

- внешней среды, включающей в себя информацию, размещенную на официальном сайте организации социального обслуживания, официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (далее – официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), в сети «Интернет», средствах массовой информации;
- внутренней среды, включающей в себя информацию, размещенную в помещениях и на территории организации социального обслуживания (информационные стенды, таблички, указатели, печатная продукция).

Регламент разработан в целях установления единого подхода к обеспечению открытости, достоверности, полноты и доступности информации об организациях социального обслуживания, подлежащей в соответствии с законодательством Российской Федерации размещению на общедоступных информационных ресурсах, повышения уровня информированности граждан о предоставляемых организациями социального обслуживания Тюменской области социальных услугах.

Регламент разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;
- ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования;
- ГОСТ 7.60-2003 СИБИБД. Издания. Основные виды. Термины и определения;
- ГОСТ 5773-90 Издания книжные и журнальные. Форматы;
- ОСТ 29.62-86 «Издания книжные и журнальные. Основные параметры издательско-полиграфического оформления».

Исполнение настоящего Регламента возложено на организации социального обслуживания. Полномочия, обязанности и ответственность сотрудников определяются в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, приказах руководителя организации социального обслуживания.

Руководитель организации несет персональную ответственность за обеспечение информационной открытости организации социального обслуживания, в том числе за организацию своевременной подготовки и размещения предусмотренной действующим законодательством информации на общедоступных информационных ресурсах, включая информационные стенды в помещении организации, официальный сайт организации, официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), средства массовой информации и иные ресурсы.

Контроль за исполнением настоящего Регламента, а также оказание методической и консультативной поддержки организациям возложено на территориальные управления социальной защиты населения (далее – территориальные УСЗН).

Территориальные УСЗН один раз в полугодие (до 1 июня и до 20 декабря) направляют в Департамент социального развития Тюменской области результаты мониторинга исполнения настоящего Регламента в отношении всех находящихся на подведомственной им территории организации (организаций) социального обслуживания, включая негосударственные организации, входящие в реестр поставщиков социальных услуг Тюменской области.

Департамент социального развития Тюменской области осуществляет контроль исполнения настоящего Регламента в рамках реализации ведомственного контроля.

## **РАЗДЕЛ II. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **Часть 1. Требования к оформлению и содержанию официального сайта организации социального обслуживания**

Информационные ресурсы официального сайта организации социального обслуживания (далее – официальный сайт, сайт) должны отражать различные аспекты деятельности организации как поставщика социальных услуг.

Сайт должен содержать материалы, не противоречащие законодательству Российской Федерации, Тюменской области.

Информация, размещенная на сайте организации, должна быть открытой и общедоступной.

Размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания информация должна соответствовать информации об организации, размещенной в информационной системе Департамента социального развития Тюменской области «Реестр поставщиков социальных услуг Тюменской области», на официальном портале органов государственной власти Тюменской области ([www.admtyumen.ru](http://www.admtyumen.ru)), официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

#### **1. Требования к открытости и доступности информации об организации социального обслуживания**

1.1. Информация об организации как поставщике социальных услуг (далее – информация о поставщике социальных услуг) на официальном сайте организации социального обслуживания размещается на русском языке.

1.2. Размещенная на официальном сайте организации социального обслуживания информация о поставщике социальных услуг должна быть доступна пользователям для ознакомления **круглосуточно без взимания платы и иных ограничений**.

1.3. Пользователю официального сайта предоставляется наглядная информация о структуре сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты Департамента как органа субъекта Российской Федерации, уполномоченного на осуществление функций, установленных Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в сети «Интернет».

1.4. Размещение информации о поставщике социальных услуг осуществляется в общедоступной части сайта в формате, обеспечивающем возможность ее поиска без дополнительной регистрации, без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы.

1.5. При размещении информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

1.6. Информация о поставщике социальных услуг размещается на официальном сайте в текстовой и (или) табличной формах, а также в форме электронного образа копий документов.

1.7. Информация о поставщике социальных услуг подлежит размещению на официальном сайте и обновлению в течение **10 рабочих дней** со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

## **2. Требования к безопасности**

2.1. Требования по информационной безопасности:

- необходимо обеспечить защиту информации от несанкционированного уничтожения, модификации и блокирования доступа к ней, а также иных неправомерных действий в отношении нее;

- необходимо реализовать возможность копирования информации на резервный носитель, обеспечивающий ее восстановление;

- необходимо обеспечить защиту от несанкционированного копирования авторских материалов;

- необходимо поддерживать актуальную версию программного обеспечения, используемого для функционирования сайта;

- пароли сотрудников, обслуживающих сайт организации, для доступа к сайту должны отвечать следующим требованиям:

- длина пароля составляет не менее 7-ми символов;

- в составе символов пароля обязательно присутствуют буквы в верхнем и нижнем регистрах, цифры и специальные символы;

- пароль не включает в себя легко вычисляемые сочетания символов (имена, фамилии, известные названия, словарные и жаргонные слова и т.д.), последовательности символов и знаков (111, qwerty, abcd и т.д.), общепринятые сокращения (ЭВМ, ЛВС, USER и т.п.), аббревиатуры, клички домашних животных, номера автомобилей, телефонов и другие значимые сочетания букв и знаков, которые можно угадать, основываясь на информации о пользователе;

- доступ к сайту для администрирования должен осуществляться по защищенному протоколу;

- необходимо обеспечить нахождение сайта на территории Российской Федерации.

2.2. Технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

## **3. Требования к версии сайта для слабовидящих**

3.1. Согласно Приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» в целях обеспечения доступности получения социальных услуг инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья организации социального обслуживания должны обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих.

Версия для слабовидящих должна быть создана в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 и соответствовать не менее «А» уровню.

3.2. Кнопка или ссылка для переключения в режим «для слабовидящих» должна быть размещена на первом экране (т.е. без прокрутки страницы).

#### **4. Перечень информации и документов о деятельности организации социального обслуживания, подлежащих размещению, сроки и порядок их обновления**

4.1. Размещение информации и документов о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации осуществляется в соответствии с требованиями части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», иными нормативными правовыми Российской Федерации, Тюменской области.

4.2. Поставщики социальных услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

1. Общая информация об организации социального обслуживания	Свидетельство государственной регистрации (скан-образ)
	Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
	Контактные телефоны, адреса электронной почты, почтовый адрес, в т.ч. филиалов (при наличии), схема проезда или карта; контакты структурных подразделений (при наличии)
	Информация об учредителях, их контактные телефоны, почтовый адрес, адрес электронной почты (ссылка на сайт)
	Информация о попечительском совете организации социального обслуживания (состав совета, контактная информация, положение о попечительском совете, решения, план работы, годовой отчет)
	Информация о вышестоящих и контролирующих органах, их контактной информации
2. Структура и органы управления организации социального обслуживания	Наименование структурных подразделений (органов управления) (схематичная структура организации)
	Ф.И.О. руководителя учреждения, его контактная информация, график приема
	Ф.И.О. руководителей структурных подразделений, их контактная информация и график приема
	Сведения о сотрудниках организации социального обслуживания, информация об уровне их образования, квалификации и опыте работы (при их согласии или обобщенная информация)
	Места нахождения обособленных структурных подразделений, их контактная информация
	Адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети «Интернет» (при наличии)
	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)
3. Информация о руководителе филиалов (при наличии) и его заместителях	Ф.И.О. руководителя филиала, контактная информация, график приема
	Ф.И.О. заместителя руководителя филиала, контактная информация, график приема
	Список сотрудников учреждения с указанием занимаемой

	должности, уровня образования, опыта работы и квалификации (при их согласии или обобщенная информация)
4. Документы, регламентирующие деятельность организации	Устав
	Положение о структурном подразделении
	Электронные образы лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации: дата выдачи, номер, наименование лицензирующего органа При отсутствии лицензируемой деятельности также должен быть создан раздел с соответствующим пояснением: «Деятельность, подлежащая обязательному лицензированию, не осуществляется»
	План финансово-хозяйственной деятельности
	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг
	Правила внутреннего трудового распорядка
	Коллективный договор
	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, информация об исполнении таких предписаний. Информация должна быть представлена в виде таблицы со следующими колонками: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование органа, осуществившего контроль</li> <li>• дата проверки</li> <li>• тема проверки</li> <li>• дата, номер предписания</li> <li>• информация об устранении нарушений (устранено / срок устранения)</li> </ul>
	Электронный образ ежегодных отчетов о деятельности организации
	5. Информация о социальных услугах, предоставляемых организацией
Тарифы на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания	
Информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг	
Информация о количестве получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджета	
Информация о количестве получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг по договору за плату	
Информация о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам социального обслуживания, в том числе за счет бюджета и за плату	
Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджета и за плату, частичную плату в соответствии с договорами оказания социальных услуг	
6. Информация о материально-	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта



техническом обеспечении предоставления социальных услуг	Наличие средств обучения и воспитания
	Условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг
	Доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»
	Фотографии внешнего вида здания организации
	Другая информация
7. Информация о проведении независимой оценки (подпункты 5.1, 5.2 пункта 5 части 1 раздела 2 настоящего Регламента)	Информация об участии организации в независимой оценке качества оказания социальных услуг, в т.ч. рейтинг организации
	Он-лайн анкета удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
	Информация об Общественном совете при Департаменте социального развития Тюменской области (его полномочия, контактная информация)
	Планы мероприятий по повышению качества деятельности организации (с датами их принятия), а также отчетная информация об их реализации
8. Информация о порядке подачи жалобы (пункт 2 части 4 раздела 2 настоящего Регламента)	Наличие информации о порядке подачи (направления) жалобы, формах обращения по вопросам качества предоставления социальных услуг
	Информация о сроках рассмотрения жалоб и контроле за устранением нарушений
	Информация о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб
9. Иная информация	Информация размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации

4.3. Указанная информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлению **в течение 10 рабочих дней** со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Рекомендуется по аналогии с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» обеспечить сохранение истории изменений информации об учреждении по годам в течение 3 лет с возможностью просмотра и сравнения.

4.4. Информация должна быть представлена на официальном сайте в текстовом и (или) табличном формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку (машиночитаемый формат) в целях повторного использования без предварительного изменения человеком.

Если требуется только ознакомление посетителей сайта с размещаемыми документами при сохранении документа в форматах \*.pdf, \*.doc, \*.docx, \*.xls, \*.xlsx, необходимо установить режим «Рекомендовать доступ только для чтения».

4.5. Файлы документов и их копии, размещаемые на официальном сайте организации, предоставляются в форматах Portable Document Files (.pdf), OpenDocument Format, ODF (.odt, .ods), Microsoft Word/Microsoft Excel (.doc, .docx, .xls, .xlsx).

4.6. Все файлы, ссылки на которые размещены на страницах соответствующего раздела, должны отвечать следующим условиям:

- максимальный размер размещаемого файла не должен превышать 15 Мб. Если размер файла превышает максимальное значение, то он должен быть разделен на несколько частей (файлов), размер которых не должен превышать максимальное значение размера файла;
- сканирование документа должно быть выполнено с разрешением не менее 72 dpi;
- отсканированный текст в электронной копии документа должен быть читаемым.

## **5. Типовые образцы с текстами оформления разделов сайта организации социального обслуживания**

### **5.1. Раздел «Независимая оценка»\***

\* Аналогичная информация о проведении независимой оценки размещается также на информационных стендах организации социального обслуживания.

**Независимая оценка** качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим **общим критериям**, установленным Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

#### **Основные методы сбора первичных данных:**

- анкетирование (опросы получателей социальных услуг, их родственников на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг);
- анализ интернет-сайтов организаций, полноты, доступности и актуальности размещенной на них информации, наличие и качество обратной связи;
- натурное наблюдение комфортности условий предоставления социальных услуг и информационной среды организации;
- опрос руководителей организаций социального обслуживания;
- эксперименты по установлению результативности запросов при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»).

#### **Нормативное обеспечение независимой оценки:**

---

(ссылка на официальный портал органов государственной власти Тюменской области)

### ***Работа по организации независимой оценки***

Работа по организации независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания была начата в Тюменской области в 2013 году, пилотный проект был осуществлен в 2014 году.

За период 2015-2016 годы независимая оценка внедрена в 47 муниципальных и государственных организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной, полустационарной и надомной формах социального обслуживания, и включенных в реестр поставщиков социальных услуг Тюменской области.

Следующий этап независимой оценки планируется осуществить в 2018-2019 годы.

### ***Итоги проведения независимой оценки:***

С информацией о результатах независимой оценки можно ознакомиться 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)),

- официальном портале органов государственной власти Тюменской области в разделе «Независимая оценка качества социальных услуг. Сфера социального обслуживания»:

\_\_\_\_\_ (ссылки на официальный портал органов государственной власти Тюменской области)

### ***Информация об участии организации в независимой оценке:***

Рейтинг организаций социального обслуживания за \_\_\_\_\_ год

План мероприятий по улучшению качества деятельности организации

Отчетная информация о реализации плана мероприятий

Независимая оценка осуществляется Общественным советом при Департаменте социального развития Тюменской области, с 2013 года наделенного полномочиями по проведению такой оценки, с учетом информации, представленной организацией-оператором.

Общественный совет является постоянно действующим экспертно-консультативным органом при Департаменте социального развития Тюменской области. В состав Общественного совета входят представители Общественной палаты Тюменской области, общероссийских и региональных общественных организаций, иных некоммерческих организаций.

Члены Общественного совета непосредственно участвуют в контрольных мероприятиях, опросах и анкетировании получателей социальных услуг, их родственников. При проведении натурных наблюдений приглашаются представители родительских комитетов и попечительских советов, действующих при организациях социального обслуживания.

### ***Контакты Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области:***

Председатель Общественного совета: \_\_\_\_\_

Заместитель председателя Общественного совета: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

(актуальная информация размещена на официальном портале органов государственной власти Тюменской области)

## **5.2. Раздел «Анкета удовлетворенности качеством оказания социальных услуг»\***

\* Организация социального обслуживания вправе внести дополнения в вопросы типовой анкеты с учетом специфики деятельности.

### **Анкета**

Если Вы или Ваши родственники получаете (в последнее время получали) социальные услуги в организации социального обслуживания (указать наименование организации), просим Вас уделить несколько минут для ответа на вопросы анкеты.

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. В который раз Вы обратились в организацию за получением социальных услуг:**

- Впервые
- Повторно

**2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?**

- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Совсем не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

**3. Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?**

- Да
- Частично
- Нет

**4. Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой она расположена?**

- На высоком уровне
- На среднем уровне
- На низком уровне
- Затрудняюсь ответить

**5. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг?**

- Удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

**6. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:**

- Да, всегда и в любой ситуации
- Скорее нет
- Абсолютно нет
- Затрудняюсь ответить

**7. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?**

- Определенно да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Определенно нет
- Затрудняюсь ответить

**8. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

**9. Напишите, чем именно Вы остались довольны или недовольны при обращении в данную организацию?**

Довольны: \_\_\_\_\_

Недовольны: \_\_\_\_\_

Спасибо!

## 6. Перечень обязательных электронных сервисов

6.1. «Поиск по сайту» – технология, предоставляющая пользователю возможность осуществлять поиск заданной строки среди материалов конкретного веб-сайта организации. Чаще всего поиск основан на предварительном индексировании страниц и файлов.

Для реализации поиска по сайту администратор сайта может воспользоваться соответствующим функционалом выбранной CMS или специальными сервисами от крупнейших поисковых систем.

6.2. Рубрика «Вопрос-ответ» – информационный раздел сайта, в котором пользователь находит ответы на часто задаваемые вопросы учреждению.

В Разделе «Вопрос – ответ» текст должен быть оформлен разборчиво, заголовок вопроса выделен жирным шрифтом, вопросы и ответы сформированы по категориям.

Информация, указанная в рубрике «Вопрос-ответ», не должна содержать сведения, позволяющие идентифицировать пользователя (*Пример оформления: вопрос Екатерины О., из г. Тюмени*).

6.3. «Оставить отзыв» – раздел, где размещается информация о порядке подачи предложений, отзывов, жалоб по вопросам качества оказания социальных, а также порядок организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг при личном обращении, посредством телефонной, почтовой, электронной почты, и иных электронных сервисов (части 3-4 раздела 2 настоящего Регламента).

6.4. «Обратная связь» – в широком смысле означает отзыв, отклик.

Обратная связь должна быть представлена в виде формы с полями для заполнения. Необходимые поля: «Имя», «E-mail», «Тема обращения», «Сообщение». При необходимости возможны и другие дополнительные поля.

После заполнения всех необходимых полей и нажатия соответствующей кнопки «Отправить», письмо должно быть направлено на E-mail администратора сайта либо лицу, отвечающему за определенную услугу.

С целью соблюдения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в разделе «Обратная связь», «Оставить отзыв» официального сайта организации социального обслуживания необходимо предусмотреть возможность отправления пользователем отзыва/предложения/жалобы после выражения согласия на обработку персональных данных.

Формулировка согласия на обработку персональных данных: «Согласен на обработку, хранение и направление моих персональных данных в целях рассмотрения обращения».

6.5. «Анкетирование» – онлайн сервис сбора информации от получателей социальных услуг. Анкетирование должно быть представлено на сайте организации в виде формы с полями для заполнения, и последующего сбора и анализа предоставленной информации от получателей услуг. Данный онлайн сервис может быть реализован внутренними возможностями системы управления сайтом либо с использованием сторонних решений (например – Goggle Формы).

6.6. «Версия для слабовидящих» – альтернативная версия официального сайта для слабовидящих. Версия для слабовидящих должна быть создана в соответствии с ГОСТ Р 52872-2012 и соответствовать не менее «А» уровню.

6.7. «Новости» – сервис предоставления актуальной информации о деятельности организации в виде новостной ленты. Обязательным условием является размещение не более 10 последних анонсов новостей на главной странице сайта с возможностью

перехода на страницу с полным текстом новости. В разделе «Новости», по аналогии с главной страницей, размещаются анонсы с разбиением на страницы.

6.8. «Карта сайта» – представляет собой список ссылок на все страницы сайта для поисковых систем или пользователей и аналогична разделу «Содержание» обычной книги.

Используется как элемент навигации, показывает взаимосвязь между страницами сайта. В XML-формате используется для поисковых систем, а в HTML – для пользователей, чтобы помочь найти нужную информацию, которая есть на сайте.

6.9. «Схема проезда» – интерактивная карта местности с указанием метки организации. Необходима для удобства нахождения места расположения организации посетителями сайта. Реализация возможна через сервисы Яндекс и Google.

Схема проезда должна иметь понятный схематичный план проезда до учреждения. Рекомендуются размещать схему проезда в разделе «Контакты».

## **7. Требования к дистанционным способам взаимодействия организации социального обслуживания и получателей социальных услуг**

Технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать:

- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) *посредством электронной почты, иных электронных сервисов;*
- возможность направления предложений, отзывов и жалоб о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме;
- возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания *посредством анкетирования в режиме on-line.* \*

\*Анкета должна состоять из ряда необходимых вопросов, с возможностью ответа без установки каких-либо программных комплексов. Организация социального обслуживания разрабатывает вопросы для анкетирования на основе типовой анкеты (подпункт 5.2 пункта 5 части 1 раздела 2 настоящего Регламента) с учетом специфики своей деятельности.

### **Часть 2. Требования по размещению информации об организации социального обслуживания на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Размещение информации об организации социального обслуживания на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) осуществляется в соответствии с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», Требованиями к порядку формирования структурированной информации о государственном (муниципальном) учреждении, информации, указанной в абзаце первом пункте 15.1 Порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в информационной сети Интернет и ведения указанного сайта, утвержденного Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н (утв. Казначейством России 26.12.2016).

В каждой организации должен быть определен сотрудник, занимающийся формированием и размещением на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) структурированной информации об организации. Указанный сотрудник, являющийся администратором организации, должен иметь сертификат ключа проверки электронной

подписи с полномочием пользователя официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) «Администратор организации». Администратор организации наделяется полномочиями на основании приказа по организации.

Формирование структурированной информации об организации осуществляется после прохождения процедуры регистрации в соответствии с порядком регистрации пользователей, размещенным на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Структурированная информация об организации формируется посредством заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта в личном кабинете пользователя организации в соответствии с правилами.

### **Часть 3. Правила организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг**

Информация по запросам граждан по вопросам получения социальных услуг предоставляется заявителям (их представителям) при личном обращении в организацию социального обслуживания, а также посредством дистанционных способов взаимодействия.

При обращении заявителя по телефону либо при личном обращении сотрудники организации социального обслуживания подробно, доброжелательно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Запросы граждан, полученные при личном обращении, посредством телефонной, почтовой связи, электронной почты и иных электронных сервисов в организацию социального обслуживания, фиксируются в день запроса в специальном журнале учета запросов граждан с присвоением номера по порядку и указанием даты запроса.

#### **1. Порядок организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг при личном обращении**

1.1. Информирование заявителей (их представителей) по вопросам получения социальных услуг при личном обращении осуществляется ответственными за информирование сотрудниками организации в соответствии с графиком работы организации социального обслуживания.

В случае если заявитель обратился к сотруднику, не компетентному в решении заявленного вопроса, то данный сотрудник организации должен направить гражданина к сотруднику, способному оказать квалифицированную помощь, либо проинформировать о его часах приема и контактном телефоне.

1.2. Сотрудник, осуществляющий информирование при личном обращении заявителя, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий информирование при личном обращении, может предложить гражданину назначить другое удобное время либо ему будет направлен письменный ответ.

1.3. Среднее время ожидания приема к сотруднику организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг **не должно превышать более 30 минут.**

#### **2. Порядок организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг посредством телефонной связи**

2.1. Информирование заявителей (их представителей) по вопросам получения социальных услуг может осуществляться сотрудниками организации социального обслуживания с использованием средств телефонной связи.



Номера телефонов сотрудников, ответственных за информирование, размещаются на официальном сайте и на информационных стендах организации социального обслуживания.

2.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с представления и содержать информацию о наименовании организации социального обслуживания или подразделения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

2.3. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить всю необходимую информацию.

2.4. Среднее время ожидания ответа сотрудника организации социального обслуживания по телефону **не должно превышать более 5 минут.**

### **3. Порядок организации работы с запросами граждан по вопросам получения социальных услуг посредством почтовой связи, электронной почты, иных электронных сервисов**

3.1. Информирование заявителей (их представителей) по вопросам получения социальных услуг может осуществляться сотрудниками организации социального обслуживания:

- посредством почтовой связи (далее – письменный запрос);
- в электронном виде через электронный сервис на сайте организации и/или электронную почту (далее – электронный запрос).

3.2. Обработка письменного, электронного запроса заявителя (его представителя) осуществляется сотрудниками структурных подразделений организации социального обслуживания, ответственными за подготовку ответов на письменные, электронные запросы граждан, в соответствии с порядком ведения делопроизводства.

Ответ должен содержать конкретные ответы на поставленные заявителем (его представителем) вопросы, при необходимости – со ссылкой на нормативные правовые акты.

3.3. **Письменный запрос** заявителя (его представителя) должен содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя (его представителя);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подготовленный организацией социального обслуживания (сотрудником);
- номер телефона (по желанию).

Ответ организации социального обслуживания (сотрудника) на письменный запрос направляется в письменной форме в соответствии с реквизитами адреса, указанного в запросе гражданина, **в течение 5 рабочих дней** с момента получения запроса.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок ответа на запрос не более чем на 10 рабочих дней, уведомив об этом заявителя.

В письменном ответе указываются регистрационные номера, дата запроса и ответа на него в соответствии с записями журнала учета запросов граждан в организацию социального обслуживания, фамилия и инициалы сотрудника, подготовившего ответ, номер его телефона.

3.4. **Электронный запрос** заявителя (его представителя) осуществляется в электронном виде через электронный сервис на сайте организации и/или официальную электронную почту организации.

Электронный запрос может содержать только имя заявителя (при желании заявитель может указать Ф.И.О., контактную информацию).

Ответ организации социального обслуживания (сотрудника) на электронный запрос направляется по адресу электронной почты, указанному в запросе гражданина, **в течение 3 рабочих дней** с момента получения запроса.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок ответа на запрос не более чем на 10 рабочих дней, уведомив об этом заявителя.

В электронном запросе указываются регистрационные номера, дата запроса и ответа на него в соответствии с записями журнала учета запросов граждан в организацию социального обслуживания, фамилия и инициалы сотрудника, подготовившего ответ, номер его телефона.

#### **Часть 4. Правила организации работы с предложениями, отзывами и жалобами граждан о качестве предоставления социальных услуг**

Руководителем организации социального обслуживания должно быть обеспечено наличие:

- информации о порядке подачи предложений, отзывов и жалоб о качестве предоставления социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах, официальном сайте организации;
- возможности направления предложений, отзывов и жалоб граждан о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания, в электронной форме на официальном сайте организации;
- книги отзывов (жалоб) и предложений;
- журнала регистрации предложений и отзывов граждан о качестве предоставления социальных услуг, журнала регистрации жалоб граждан о качестве предоставления социальных услуг.

До граждан также должна быть доведена информация о наличии возможности направления предложений, отзывов и жалоб граждан о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

#### **1. Порядок подачи предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг \***

1.1. Предложение и отзыв гражданина о качестве оказания социальных услуг организацией социального обслуживания могут быть:

- направлены лично в организацию социального обслуживания, в электронной форме на официальном сайте организации либо оформлены путем записи в книге отзывов (жалоб) и предложений;
- озвучены по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;
- переданы через «урны» («почтовые ящики») для писем и корреспонденции, размещенные в помещении организации социального обслуживания.

1.2. Предложения и отзывы граждан фиксируются в день поступления в специальном журнале регистрации предложений и отзывов граждан о качестве предоставления социальных услуг с присвоением номера по порядку и указанием даты.

1.3. Предложение и отзыв, поступившие в организацию социального обслуживания, подлежат рассмотрению **в срок не позднее 15 рабочих дней** с момента поступления.

1.4. В случае если отзыв и/или предложение гражданина содержит информацию о способах и формах (в т.ч. нововведениях) повышения качества оказания социальных услуг организацией социального обслуживания, руководитель организации (иное

уполномоченное лицо) должен принять решение о реализации данного предложения или включении его в план мероприятий по улучшению качества деятельности организации.

\*При размещении Порядка подачи предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг на информационных стендах, официальном сайте организации в обязательном порядке также указывается следующая информация:

**Телефон/«горячая линия» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания:** \_\_\_\_\_ .

**Контракты Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области:** \_\_\_\_\_

(актуальная информация размещена на официальном портале органов государственной власти Тюменской области)

## **2. Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг\***

2.1. Жалоба (заявление) гражданина о качестве оказания социальных услуг организацией социального обслуживания могут быть:

- направлена в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме на официальном сайте организации либо оформлены путем записи в книге отзывов (жалоб) и предложений;
- принята при личном приеме заявителя руководителем организации социального обслуживания или лицом, уполномоченным руководителем;
- озвучена по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания;
- направлена в управление социальной защиты населения по месту территориального расположения организации, Департамент социального развития Тюменской области;
- направлена в Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области.

2.2. Жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг рассматриваются непосредственно руководителем организации социального обслуживания либо уполномоченным должностным лицом.

2.3. Заявитель в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
  - почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, по желанию телефон;
  - излагает суть жалобы,
- а также ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

2.4. Жалоба, поступившая в организацию социального обслуживания, подлежит рассмотрению руководителем или лицом, уполномоченным руководителем на рассмотрение жалоб.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю **в срок не позднее 15 рабочих дней** со дня регистрации жалобы в журнале регистрации жалоб граждан о качестве предоставления социальных услуг в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме.

В случае запроса (в том числе в электронной форме) необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и у иных

должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель организации социального обслуживания (либо иное уполномоченное должностное лицо), вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 10 рабочих дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

2.5. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

- не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;
- если в жалобе содержится вопрос, на который лицу, обратившемуся с жалобой, многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступавшими от него жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы и не раскрываются новые обстоятельства, руководитель организации социального обслуживания либо иное уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу (при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы также направлялись в организацию или тому же должностному лицу). О данном решении лицо, направившее жалобу, уведомляется.

2.6. При удовлетворении жалобы в организации социального обслуживания принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, контроль за устранением нарушений осуществляется руководителем организации.

\* При размещении Порядка подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах, официальном сайте организации в обязательном порядке также указывается следующая информация:

**Должностное лицо организации, уполномоченное на рассмотрение жалоб: \_\_\_\_\_**

**Адрес, телефон: \_\_\_\_\_**

**Часы приема: \_\_\_\_\_ (в т.ч. указать время перерыва на обед)**

**Управление социальной защиты населения по месту территориального расположения организации \_\_\_\_\_ (указать адрес, телефон, электронную почту)**

**Департамент социального развития Тюменской области:**

\_\_\_\_\_ (указать адрес, телефон, электронную почту, страницу на официальном портале органов государственной власти Тюменской области)

**Телефон/«горячая линия» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания: \_\_\_\_\_**

**Контракты Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области: \_\_\_\_\_**

(актуальная информация размещена на официальном портале органов государственной власти Тюменской области)

## Часть 5. Требования по оформлению общедоступных информационных ресурсов в помещении и на территории организации социального обслуживания

Оформление общедоступных информационных ресурсов в помещении и территории организации социального обслуживания должно осуществляться с соблюдением требований Федерального закона от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

### 1. Правила оформления информационных стендов

1.1. Основные требования при размещении информационного стенда в организации социального обслуживания:

- минимальная площадь для размещения стенда составляет 2 кв.м.;
- информационный стенд должен быть расположен на уровне глаз для удобного восприятия информации, представленной на нем;
- название следует располагать сверху по центру стенда, оно должно быть нейтральным – «Информация», «Вниманию посетителей» и др.;
- заголовки разделов могут быть написаны обычным или жирным шрифтом;
- при оформлении стенда следует использовать шрифты Arial или Times New Roman; кегель шрифта (размер) не менее 14 - 16 pt.
- не рекомендуется размещение информации, выполненной шрифтом красного, желтого и зеленого цвета, а также на красном или сером фоне;
- в целях информирования граждан, являющихся инвалидами по зрению, размещаемая на стендах информация должна быть выполнена с применением рельефно-точечного шрифта Брайля.

1.2. Перечень обязательной информации, размещаемой на информационных стендах в организации социального обслуживания:

1. Общая информация об организации социального обслуживания	Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
	Контактные телефоны, адреса электронной почты, почтовый адрес в т.ч. филиалов (при наличии), контакты структурных подразделений (при наличии)
	Информация об учредителях, их контактные телефоны, почтовый адрес, адрес электронной почты
	Информация о вышестоящих и контролирующих органах, их контактной информации
2. Информация о структуре и органах управления организации социального обслуживания	Наименование структурных подразделений (органов управления) (схематичная структура организации)
	Ф.И.О. руководителя учреждения, его контактная информация, график приема
	Наличие информации с фамилиями, именами и отчествами и временем работы специалистов
3. Документы, регламентирующие деятельность организации	Копии лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации: дата выдачи, номер, наименование лицензирующего органа
	Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг или информация о том, где с ними можно ознакомиться
4. Информация о социальных услугах, предоставляемых	Информация о предоставляемых социальных услугах, в т.ч. дополнительных
	Порядок и условия предоставления социальных услуг,

организацией	тарифы на социальные услуги
5. Информация о порядке подачи жалобы	Наличие книги отзывов (жалоб) и предложений (п. 2 ч. 5 настоящего Регламента) или информация о месте ее нахождения
	Наличие информации о порядке подачи (направления) жалобы по вопросам качества предоставления социальных услуг (в т.ч. информация о книге жалоб и предложений, любая иная информация) (п. 2 ч. 4 настоящего Регламента)
6. Информация о проведении независимой оценки (подпункт 5.1 пункта 5 части 1 Раздела 2 настоящего Регламента)	Информация об участии учреждения в независимой оценке качества оказания социальных услуг, в т.ч. анкеты для получателей услуг
	Информация об Общественном совете при Департаменте социального развития Тюменской области (его полномочия), контактная информация
7. Обязательная печатная продукция	Наличие буклетов, памяток, листовок, брошюр для распространения
8. Иная информация	Информация размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации

1.3. Информация, размещенная на информационном стенде, **должна обновляться в срок не позднее 3 рабочих дней** со дня принятия решения, совершения иного действия (наступления события), в результате которых информация, размещенная на информационном стенде, стала недостоверной.

## **2. Правила и требования к оформлению книги отзывов (жалоб) и предложений**

2.1. Книга отзывов (жалоб) и предложений должна быть прошита, пронумерована, скреплена печатью организации социального обслуживания и подписью ее руководителя. На последнем листе книги отзывов (жалоб) и предложений должна стоять пломба-наклейка, заверенная печатью организации (учреждения), таким образом, чтобы ее нельзя было тайно вскрыть.

2.2. На титульном листе книги отзывов (жалоб) и предложений указывается наименование организации, дата заведения документа, а также ставится подпись руководителя.

На первой странице книги отзывов (жалоб) и предложений располагается инструкция по ее заполнению. Инструкция по ведению книги отзывов (жалоб) и предложений должна быть составлена таким образом, чтобы клиент, впервые оставляющий запись, прочитав руководство по написанию, мог без труда сделать запись.

Вторая страница отведена для указания данных организации: адрес, телефон, Ф.И.О. руководителя и иных должностных лиц.

На третьей странице книги отзывов (жалоб) и предложений указывается информация о вышестоящих и контролирующих органах, их контактной информации.

2.3. Внутренние страницы книги отзывов (жалоб) и предложений должны состоять из двух частей, на одной стороне листа должно быть место для записей клиента, а на другой – для комментариев руководства организации (**в срок не позднее 15 рабочих дней**).

Номер заявления проставляется в верхнем или нижнем правом углу книги отзывов (жалоб) и предложений.

В книге отзывов (жалоб) и предложений не допускается пропускание листов.

2.4. Внешний вид, дизайн книги отзывов (жалоб) и предложений может быть любым, основное требование – соответствие всем правилам и оформление ее непосредственно лицом, несущим ответственность за это.

2.5. Если книга отзывов (жалоб) и предложений до конца года не заполняется полностью, она продлевается на следующий период, о чем проставляется соответствующая отметка.

2.6. Книга отзывов (жалоб) и предложений должна быть расположена в видном месте, лучше, если это будет отведенный угол или информационный стенд. Если на информационном стенде отсутствует место для размещения данной книги, то на стенде должна быть информация о месте ее нахождения.

### **3. Требования к указателям, табличкам, навигации и обязательной печатной продукции**

3.1. Необходимый перечень указателей, табличек, размещаемых на фасадах зданий организации с несколькими входными группами (входами):

- наименование организации, адрес организации согласно уставу;
- график работы организации.

3.2. Необходимый перечень указателей, табличек, размещаемых внутри зданий организации:

- Ф.И.О. руководителя организации (руководителя филиала), график приема;
- Ф.И.О. заместителя руководителя организации (руководителя филиала), график приема;
- наименование помещений с указанием нумерации кабинетов. Таблички с наименованием структурных подразделений организации социального обслуживания должны содержать Ф.И.О. сотрудников подразделения, занимаемую ими должность (при необходимости часы приема).

3.3. Таблички и знаки **для людей с ограниченными возможностями здоровья** должны быть оформлены согласно ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования:

- Таблички применяют совместно со знаковыми средствами отображения информации общественного назначения. Таблички содержат информацию для инвалидов о доступности для них объектов, изображенных на знаках общественного назначения.

- Таблички должны быть прямоугольными. Размер и цвет табличек следует выбирать в соответствии с требованиями к средствам отображения информации общественного назначения, с которыми их применяют.

- Наклейки, применяемые совместно со знаковыми средствами отображения информации общественного назначения, содержат информацию для людей с ограниченными возможностями здоровья о доступности для них объектов, воспроизведенных на этих средствах отображения информации (знаки, информационные табло и др.), при нецелесообразности или невозможности использования дополнительных табличек. Размеры, цветовое решение, место расположения, способ нанесения (наклеивание, напыление и т.п.) наклеек должны соответствовать примененным к самим средствам отображения информации.

- Предупреждающие знаки. Данные знаки предназначены для информирования людей с ограниченными возможностями здоровья о возможных опасностях и сложностях, ожидающих их на пути следования при передвижении в креслах-колясках самостоятельно без сопровождающего лица, при отсутствии обозначенного другими знаковыми средствами этого пути следования.

- Предупреждающие знаки должны быть желтого цвета с черной каймой по контуру шириной 0,02 диаметра круга, внутри которого должно находиться символическое изображение черного цвета.

- Размеры предупреждающих знаков в зависимости от места их расположения должны быть:

Размер знака (диаметр), мм	Место расположения знака
200	Вне общественных зданий и сооружений
100	Внутри общественных зданий и сооружений

Знаки, таблички, наклейки для людей с ограниченными возможностями здоровья размещаются при входе в организацию, помещения для демонстрации доступности объекта.

Необходимость установки по зонам объекта: прилегающая территория; вход; холл /фойе; лестницы; учебные помещения; санитарные комнаты; залы; кабинеты, столовая и т.д.

3.4. В организациях социального обслуживания на информационных стендах, стойках (в т.ч. в кабинетах руководителей структурных подразделений, специалистов, предоставляющих социальные услуги) должна быть размещена обязательная печатная продукция в виде буклетов, памяток, листовок, содержащая информацию о деятельности организации социального обслуживания, о социальных услугах в разрезе форм социального обслуживания (стационарная, полустационарная, надомная) и видов социальных услуг.

#### **4. Иная информация, подлежащая обязательному размещению в организации социального обслуживания**

4.1. Во исполнение статьи 4 «Оказание бесплатной юридической помощи органами исполнительной власти Тюменской области и подведомственными им учреждениями» Закона Тюменской области от 20.02.2012 N 3 «Об оказании юридической помощи в Тюменской области», согласно которой органы исполнительной власти Тюменской области и подведомственные им учреждения оказывают гражданам, нуждающимся в социальной поддержке и социальной защите, бесплатную юридическую помощь, на информационных стендах, стойках в организации социального обслуживания должна быть размещена информация о категориях граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, виде и порядке и случаях, в которых оказывается бесплатная юридическая помощь, список адвокатских образований Тюменской области, участвующих в государственной программе оказания бесплатной юридической помощи.

4.2. В целях обеспечения комплексной безопасности в организации социального обслуживания должны быть размещены:

- планы эвакуации при пожаре;
- знаки пожарной безопасности;
- инструкции о действиях работников и лиц, находящихся на территории объекта в случае возникновения чрезвычайных ситуаций природного, криминогенного, техногенного характера, угрозы совершения террористического акта (в форме инструкций, плакатов, памяток, иной форме);
- инструкции о действиях работников по эвакуации людей при возникновении (угрозе возникновения) чрезвычайной ситуации (в форме инструкций, плакатов, памяток, иной форме);
- номера телефонов экстренных служб, РУ ФСБ России по Тюменской области, ГУ МЧС по Тюменской области, УМВД России по Тюменской области.



**РАЗДЕЛ III. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ  
ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Часть 6. Рекомендуемый единый шаблон сайтов организаций социального обслуживания**

**1. Рекомендуемая структура официального сайта  
организации социального обслуживания**

1.1. Перечень разделов сайта, их название и расположение

*Вариант 1:*

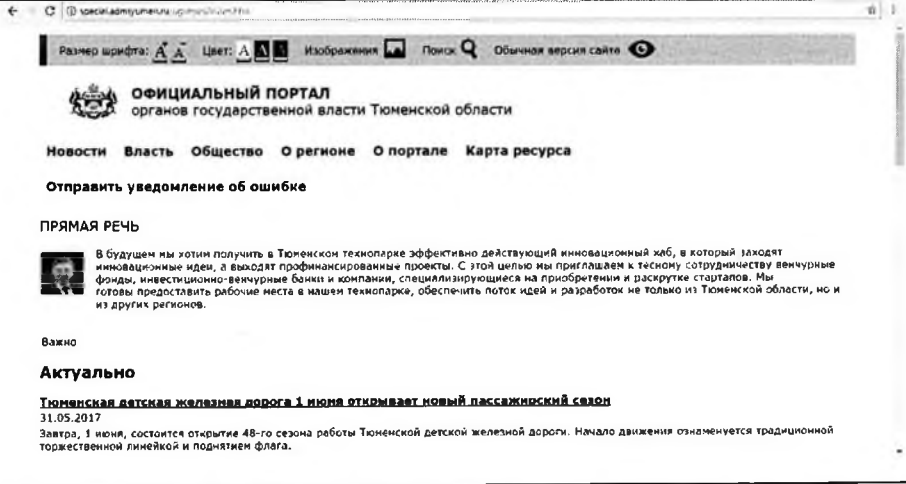
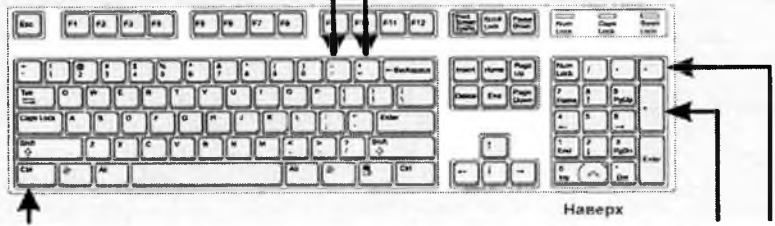
<b>Логотип и Название</b>	<b>Основное навигационное меню</b>
<b>Краткая контактная информация</b>	<b>Кнопка включения режима для слабовидящих</b>
<b>Слайдер</b>	
Форма поиска по сайту	«Слово директора»
Дополнительное навигационное меню	Блок «Последние новости»
Независимая оценка	
Анкета	
Оставить отзыв	
Обратная связь	
Баннеры на полезные ресурсы	
<b>Нижняя часть сайта</b>	

*Вариант 2:*

<b>Логотип</b>	<b>Название</b>
<b>Краткая контактная информация</b>	<b>Кнопка включения режима для слабовидящих</b>
<b>Основное навигационное меню</b>	
<b>Слайдер</b>	
Форма поиска по сайту	«Слово директора»
Дополнительное навигационное меню	Блок «Последние новости»
Независимая оценка	
Анкета	
Обратная связь	

Оставить отзыв	
Баннеры на полезные ресурсы	
Нижняя часть сайта	

1.2. Кнопка или ссылка для переключения в режим «Версия для слабовидящих» должна быть размещена на первом экране (т.е. без прокрутки страницы).

<p>Правильная версия для слабовидящих</p>	 <p>Официальный портал органов государственной власти Тюменской области</p> <p>Новости   Власть   Общество   О регионе   О портале   Карта ресурса</p> <p>Отправить уведомление об ошибке</p> <p>ПРЯМАЯ РЕЧЬ</p> <p>В будущем мы хотим получить в Тюменской технопарке эффективно действующий инновационный хаб, в который входят инновационные идеи, а выходят профинансированные проекты. С этой целью мы приглашаем к тесному сотрудничеству венчурные фонды, инвестиционно-венчурные банки и компании, специализирующиеся на приобретении и запуске стартапов. Мы готовы предоставить рабочие места в нашей технопарке, обеспечить поток идей и разработок не только из Тюменской области, но и из других регионов.</p> <p>Важно</p> <p><b>Актуально</b></p> <p><b>Тюменская детская железная дорога 1 июня открывает новый пассажирский сезон</b> 31.05.2017</p> <p>Завтра, 1 июня, состоится открытие 48-го сезона работы Тюменской детской железной дороги. Начало движения ознаменуется традиционной торжественной линейкой и поднятием флага.</p>
<p>Неправильная версия для слабовидящих</p>	<p><b>Версия для слабовидящих находится на доработке</b></p> <p><b>Инструкция по изменению масштаба страницы</b></p> <p>Схема расположения клавиш на клавиатуре</p> <p>клавиша «-»      клавиша «+»</p>  <p>Наверх</p>

Пример оформления:



Исетский дом-интернат для престарелых и инвалидов

Главная    Новости    Об учреждении    Услуги    Независимая оценка

isetskiy@mail.ru    (34537) 25-2-80; (34537) 25-9-89

**Версия для слабовидящих**

1.3. Основное навигационное меню должно содержать ссылки на главную страницу («Главная»), страницу/выпадающее меню «Об организации (учреждении)», страницу/выпадающее меню «Услуги», страницу новостей («Новости»), страницу «Независимая оценка», ссылку на страницу «Контакты» и др.

Примеры оформления:

*Вариант 1:*



*Вариант 2:*



1.4. Нижняя часть страницы.

В нижней части страницы сайта рекомендуется располагать дополнительную основную навигацию, краткую контактную информацию, полное наименование организации (учреждения), ссылку на карту сайта.



**2. Рекомендуемые образцы оформления разделов сайта организации социального обслуживания**

2.1. Раздел «Об учреждении»

Примеры оформления:

### Вариант 1:

#### Об учреждении

О дате государственной регистрации

История создания

Информация об учредителе

Структура и орган управления

Сотрудники учреждения

Материально-техническое обеспечение

Контакты

### Вариант 2:

#### Об учреждении

История создания

О дате государственной регистрации

Об учредителе

Структура и орган управления

Сотрудники учреждения

Материально-техническое обеспечение

Полечительский совет

Вакансии

Контакты

2.1.1. Шаблон размещения информации подраздела «Структура и органы управления»:

- подраздел «Руководство»:

Фото (при желании)	Должность
	Ф.И.О.
	Контактный телефон, адрес электронной почты
	Дополнительная информация (образование, стаж работы в отрасли, иное)

- подраздел «О структурных подразделениях»:

Наименование структурного подразделения	
Ф.И.О. и должность руководителя	положение о структурном подразделении; место нахождения структурного подразделения; адрес официального сайта структурного подразделения (при наличии); адрес электронной почты структурного подразделения (при наличии)

## 2.1.2. Шаблон размещения информации подраздела «Контакты»:

Место нахождения (в т.ч. филиалов, при наличии):	
Адреса электронной почты:	
Схема проезда или карта:	
Контакты структурных подразделений (при наличии)	

## 2.2. Раздел «Документы, регламентирующие деятельность учреждения» («Документация»):

### Пример оформления:

> Документация

- > Учредительные документы
- > Лицензия на осуществление деятельности
- > Правила внутреннего распорядка для получателей услуг
- > Правила внутреннего трудового распорядка
- > Коллективный договор
- > Антикоррупционная политика

Плановые показатели деятельности

- > Информация о государственном задании
- > Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности
- > Информация об операциях с целевыми средствами из бюджета

Фактические показатели деятельности

- > Информация о годовой бухгалтерской отчетности
  - > Баланс государственного (муниципального учреждения)
  - > Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности
  - > Отчет о финансовых результатах деятельности учреждения
- > Информация о результатах деятельности и об использовании имущества
- > Сведения о контрольных мероприятиях и их результатах

## 2.3. Раздел «Услуги»:

### Пример оформления:

Услуги

Формы социального обслуживания

Тарифы на социальные услуги

Сведения о численности получателей социальных услуг

Сведения о количестве свободных мест

Объем предоставляемых социальных услуг

Виды социальных услуг

- Порядок и условия

## 2.4. Раздел «Обратная связь»

Пример оформления:

### Обратная связь

Все поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными.

Имя \*

E-mail \*

Тема

Сообщение \*

Отправить копию этого сообщения на ваш запрос

**ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ**

#### **Согласие на обработку персональных данных**

*Согласен на обработку, хранение и направление моих персональных данных в целях рассмотрения обращения*

## 2.5. Раздел «Оставить отзыв»

Пример оформления:

👍 Оставьте отзыв о интернате. Нам важно Ваше мнение!

[НАПИСАТЬ ОТЗЫВ](#)

## 2.6. Рубрика «Вопрос – ответ»

### Пример оформления:

#### Вопрос-ответ

- ✓ На каких условиях можно поместить родственника на стационарное обслуживание в дом-интернат?

В интернат можно поступить на основании Уведомления Департамента социального развития Тюменской области или на основании договора на оказание платных услуг с проживанием. Для получения Уведомления необходимо обратиться в Управление социальной защиты по месту жительства. Для поступления в интернат на условиях полной оплаты содержания Вам необходимо обратиться по телефону к специалистам по социальной работе: телефон **8 (34537) 2-59-89**.

Вам помогла эта информация?  Да  Нет

- Необходимо ли сниматься с регистрационного учета при переезде на постоянное место жительства в дом-интернат?
- Какие категории граждан имеют право на бесплатное социальное обслуживание в доме-интернате?
- Могут ли взрослые дети обратиться в дом-интернат для временного размещения родителей?
- Как забрать родственника из дома-интерната на постоянное место жительства?

## 2.7. Раздел «Карта сайта»

### Пример оформления:

The screenshot displays a website layout. On the left, there is a dark sidebar menu with the following items: Главная, Структура учреждения, Сведения о количестве свободных мест, and Карта сайта. An arrow points from the 'Карта сайта' link to the main content area. The main content area features a search bar at the top with the text 'Искать...' and 'Поиск...'. Below the search bar, there is a section titled 'Пленовые показатели деятельности' with a list of links: Информация о государственном задании, Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности, and Информация об операциях с целевыми средствами из бюджета. Below this is another section titled 'Фактические показатели деятельности' with links: Информация о годовой бухгалтерской отчетности, Баланс государственного (муниципального учреждения), Счет об исполнении информации плана его финансово-хозяйственной деятельности, and Счет о финансово-хозяйственной деятельности. To the right of the main content area is a 'Меню слева' (Left Menu) section with a list of links: Пленовые показатели деятельности (with sub-links for state tasks, financial activity plans, and operations with budget funds), Фактические показатели деятельности (with sub-links for annual accounting, implementation of financial activity plans, and financial results), Обратная связь, Отчеты учреждения, Предписания, Документация (with sub-links for charter documents, licenses, internal rules, labor rules, collective agreements, and anti-corruption policy), Вакансии, Анкетирование, and Вопрос-ответ.

## **Часть 7. Рекомендуемые правила оформления общедоступных информационных ресурсов в помещении и на территории организации социального обслуживания**

### **1. Правила оформления указателей и табличек**

При оформлении указателей и табличек рекомендуется руководствоваться следующими правилами:

- Размещение вывесок, табличек на фасадах зданий, сооружений с несколькими входными группами (входами) должно осуществляться упорядоченно и комплексно, с учетом:

- сохранения общего архитектурно-художественного, композиционного решения фасадов;
- единой высоты, толщины вывесок, табличек;
- единой горизонтальной оси размещения на всем протяжении фасадов.

- Вывески заменяются общей табличкой в соответствии с типовым решением паспорта фасадов на фасаде зданий, сооружений, оборудованного одной входной группой (входом) и занимаемого более чем двумя организациями.

- На фасаде зданий, сооружений, полностью занимаемой организацией, допускается выполнение вывески в виде крышной установки, которая размещается на кровле, расположенной над верхним этажом объекта капитального строительства.

- Общая высота вывески не должна составлять более 1/5 высоты входной группы. Высота букв на вывеске не должна превышать 3/5 от высоты самой вывески.

- Табличка, размещаемая на фасаде здания, должна иметь размер от 0,15 до 0,4 кв. м. Высота букв в тексте должна быть не менее 2 см.

- Не рекомендуется размещение вывесок, табличек:

- с выступом за боковые пределы фасада и без соблюдения архитектурных членений фасада;
- в поле оконных и дверных проемов с изменением их конфигурации;
- на расстоянии более 0,3 м от стены;

- Не рекомендуется размещение всех видов дополнительных элементов и устройств, перекрывающих знаки адресации.

- При изменении внешнего вида фасадов зданий, сооружений должен учитываться и сохраняться характер сложившейся застройки территории, прилегающей к зданию, сооружению (в том числе архитектурному облику здания, сооружения в целом и окружающей его среды - улица, квартал).

Текст на указателях и табличках должен содержать информацию по профилю деятельности организации, написан на русском языке, быть лаконичным и понятным.

### **2. Правила оформления навигации на прилегающей территории**

2.1. Система навигации строится на основе набора графических форм и принципов построения визуальной коммуникации, объединенных одной идеей (айдентика). Общее для всех носителей – цветовая схема, единый набор шрифтов, единый набор пиктограмм, единый принцип размещения информационных полей.

2.2. Вывески и таблички, информирующие население о наименовании и графике работы организации, рекомендуется размещать на плоских участках фасада, свободных от архитектурных элементов, у входа (справа или слева) занимаемого помещения, или на входных дверях в него, на расстоянии от уровня земли (пола входной группы) до верхнего края не выше 2 м.

2.3. Внешний вид вывесок, указателей, табличек рекомендуется формировать с использованием:



- пропорционального соотношения площади информации (изображения) по отношению к площади информационного поля;
- средств гармонизации формы (принципы симметрии, ритм) и средств художественной выразительности (контраст, динамика, масштабность).

Не рекомендуется использование вертикального порядка расположения букв в информационном поле вывесок, указателей, табличек.

2.4. Основные принципы размещения навигации на территории организации:

- вся навигационная система выполнена в едином стиле;
- органичность с внешней средой;
- видимость (0,8 - 10-15 метров);
- отсутствие зеленого цвета (в летний период снижается видимость среди близлежащих озеленений);
- верно подобранные пропорции размера и шрифта в процентном соотношении 50/50;
- использование рубленых шрифтов для читаемости и видимости. Видимость заключается в размерах навигации. Некрупные навигационные вывески должны легко просматриваться с расстояния 0,8 метров. Крупные вывески подразумевают под собой удобство рассмотрения с расстояния 10-15 метров.

2.5. Рекомендуемый шрифт в системе навигации: Helvetica, Arial, Impact, Garamond, Times New Roman.

### **3. Правила оформления печатной продукции**

3.1. Полиграфическая (печатная) продукция является одним из самых эффективных средств распространения информации среди населения, получателей социальных услуг. Выделяют следующие виды печатной продукции:

памятка – информационное издание, имеющее небольшой объем, содержащее практические сведения;

брошюра – книжное издание свыше 4, но не более 48 страниц;

листовка – листовое информационное издание объемом от 1 до 4 страниц;

буклет – информационное издание в виде одного листа печатного материала, сфальцованного любым способом в два или более сгибов.

3.2. Все виды печатной продукции оформляются с учетом требований, установленных в действующих нормативных актах (ГОСТ 5773-90 Издания книжные и журнальные. Форматы; ОСТ 29.62-86 «Издания книжные и журнальные. Основные параметры издательско-полиграфического оформления» и др.).

3.3. При информационном наполнении буклетов, листовок, брошюр рекомендуется придерживаться следующих правил:

- использовать важную и достоверную информацию;
- придерживаться доступного изложения материала (информация должна быть краткой и понятной широкой аудитории, не требовать специальных знаний);
- четко обозначить желаемые действия гражданина, объяснить каким образом их совершить (например, как оформить заявку, где получить консультацию и др.);
- указать контактную информацию, чтобы граждане могли связаться со специалистами наиболее удобным для них способом;
- использовать логотип учреждения, инфографику, фотографии и изображения.

Пример оформления буклета:



«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ «СЕМЬЯ»  
г. Тюмень, пр. Геологоразведчиков, 14 А, каб. 103,  
тел.: 8 (3452) 20-89-88,  
www.centri-semya72.ru



**АССОЦИАЦИЯ ЛОГОПЕДОВ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ И  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ «СЕМЬЯ»  
ПРЕДЛАГАЮТ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ДЕТЕЙ:**

- индивидуальные логопедические занятия для детей с нарушениями речи (от 3х до 18 лет);
- индивидуальные и групповые занятия для детей 2-3 лет с задержкой речевого развития;
- занятия по подготовке к школе детей 5-6 лет;
- занятия по коррекции нарушений чтения и письма (младший школьный возраст).



Занятия проводят логопеды и педагоги - члены Ассоциации по авторской оригинальной методике кандидата педагогических наук Креницыной Г.М.

*Время проведения занятий:*  
10.00-20.00 (сб., вс. - выходной).  
*Информация по телефону:*  
8 (3452) 603-104.

**АССОЦИАЦИЯ ЛОГОПЕДОВ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ И  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ «СЕМЬЯ»  
ПРЕДЛАГАЮТ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ:**

*Программа «Волшебная Среда»:*

- первичная психолого-педагогическая, логопедическая, дефектологическая диагностика развития детей (от 0 лет);
- индивидуальные консультации для родителей (логопед, психолог, учитель младших классов и другие специалисты) по вопросам подготовки детей с ОВЗ к образовательному процессу в детском саду и школе;
- психологические тренинги для родителей, имеющих детей с ОВЗ (обучение навыкам общения с «особенными» детьми, навыкам общения со специалистами (воспитателями, учителями и др.);

Занятия проводят логопеды и педагоги - члены Ассоциации по авторской оригинальной методике кандидата педагогических наук Креницыной Г.М.


*Время проведения занятий:*  
10.00-20.00 (сб., вс. - выходной).  
*Информация по телефону:* 8 (3452) 603-104.

**Приказ Об утв Информационного регламента**

Список ЭЦП электронного документа:

Кто подписал		За кого поставлена подпись		Примечание	Дата подписи
ФИО	Должность	ФИО	Должность		
<b>№1 (Первоначальная версия)</b>					
Захарова А.С.	Департамент социального развития Тюменской области, Заместитель начальника отдела	Захарова А.С.	Департамент социального развития Тюменской области, Заместитель начальника отдела		23.10.2017 17:38:33
Лукина Н.Е.	нач отдела	Деп. с.р. Тюм. обл.			20.10.2017 17:18:33
Барнинова Т.И.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления	Барнинова Т.И.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления		20.10.2017 16:40:09
<b>№2 (Версия 2)</b>					
Хусаинова В.А.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления делами	Хусаинова В.А.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления делами		23.10.2017 10:40:50
Валеева Д.А.	Департамент социального развития Тюменской области,	Валеева Д.А.	Департамент социального развития Тюменской области,		23.10.2017 08:45:39
<b>№3 (Версия 3)</b>					
Мясникова Ю.Г.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела	Мясникова Ю.Г.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела		23.10.2017 12:31:43
<b>№4 (Версия 4)</b>					
Силина С.Н.	Департамент социального развития Тюменской области, начальник отдела	Силина С.Н.	Департамент социального развития Тюменской области, начальник отдела		23.10.2017 19:34:49
<b>№5 (Версия 5)</b>					
Валеева Д.А.	Департамент социального развития Тюменской области,	Валеева Д.А.	Департамент социального развития Тюменской области,		26.10.2017 12:18:18
Крашанинина	Департамент	Крашанинина	Департамент		26.10.2017

Л.А.	социального развития Тюменской области, Начальник управления	Л.А.	социального развития Тюменской области, Начальник управления		11:40:37
Бородина Т.С.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела	Бородина Т.С.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела		26.10.2017 10:17:39
<b>№6 (Версия б)</b>					
Циглер А.А.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела	Циглер А.А.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела		30.10.2017 17:32:59
Тигеева И.В.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления по вопросам опеки, попечительства, семьи и детства	Тигеева И.В.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления по вопросам опеки, попечительства, семьи и детства		30.10.2017 11:55:46
Хусаинова В.А.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления делами	Хусаинова В.А.	Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления делами		26.10.2017 17:51:43
Лукина Н.Е.	нач отдела	Деп. с.р. Тюм. обл.			26.10.2017 15:56:30

Распечатал  Садовская Татьяна Дмитриевна/30.10.2017