



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

31 мая 2018 г.

№ 154-17

г. Тюмень

*О внесении изменений
в приказ от 01.11.2017 № 325-п*

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», руководствуясь Положением о Департаменте социального развития Тюменской области (далее - Департамент), утвержденным постановлением Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 385-п,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В приказ Департамента от 01.11.2017 № 325-п «Об утверждении Регламента информационной среды организаций социального обслуживания» (далее - приказ) внести следующие изменения:

приложение к приказу изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальнику отдела информационно-аналитической работы и связей с общественными организациями (Мясникова Ю.Г.) довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц.

3. 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 социального
развития Тюменской области

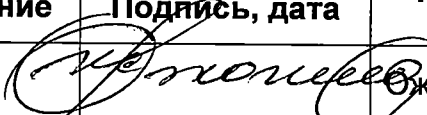
О.А. Кузнецовских

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к проекту приказа Департамента социального развития Тюменской области
«О внесении изменений в приказ от 01.11.2017 № 325-п»

Проект вносится отделом информационно-аналитической работы и связей с общественными организациями Департамента

СОГЛАСОВАНО:

| Структурное подразделение | Замечание | Подпись, дата | Расшифровка подписи |
|---------------------------------------|-----------|--|---------------------|
| Заместитель директора Департамента | |  | Ожогина И.А. |

Бондаренко Ирина Евгеньевна
50-24-58, 1190

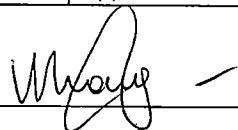
Проект приказа о внесении изменений в Регламент информационной среды организаций социального обслуживания

Список ЭЦП электронного документа:

| Кто подписал | | За кого поставлена подпись | | Примечание | Дата подписи |
|-----------------------------------|--|----------------------------|--|------------|------------------------|
| ФИО | Должность | ФИО | Должность | | |
| №1 (Первоначальная версия) | | | | | |
| Валеева Д.А. | Департамент социального развития Тюменской области, | Валеева Д.А. | Департамент социального развития Тюменской области, | | 18.04.2018 16:22:50 |
| №2 (Версия 2) | | | | | |
| Кливицкий Д.В. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | Кливицкий Д.В. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | | 19.04.2018 17:36:16 |
| №3 (Версия 3) | | | | | |
| Бородина Т.С. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | Бородина Т.С. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | | 10.05.2018 17:26:55 |
| №4 (Версия 4) | | | | | |
| Мясникова Ю.Г. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | Мясникова Ю.Г. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | | 11.05.2018 09:49:30 |
| №5 (Версия 5) | | | | | |
| №6 (Версия 6) | | | | | |
| Бородина Т.С. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | Бородина Т.С. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | | 29.05.2018 11:45:15 |
| Циглер А.А. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | Циглер А.А. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | | 29.05.2018 11:32:28 |
| №7 (Версия 7) | | | | | |
| Хусаинова В.А. | Департамент социального развития Тюменской области, | Хусаинова В.А. | Департамент социального развития Тюменской области, | | 30.05.2018 15:33:07 |

| Кто подписал | | За кого поставлена подпись | | Примечание | Дата подписи |
|------------------|---|----------------------------|---|------------|------------------------|
| ФИО | Должность | ФИО | Должность | | |
| | Начальник управления делами | | Начальник управления делами | | |
| Крашанинина Л.А. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления | Крашанинина Л.А. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник управления | | 30.05.2018 12:40:36 |
| 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 | | 30.05.2018 11:03:21 |
| Мясникова Ю.Г. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | Мясникова Ю.Г. | Департамент социального развития Тюменской области, Начальник отдела | | 29.05.2018 13:58:49 |

Распечатал



Бондаренко Ирина Евгеньевна/30.05.2018

**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 (далее – официальный сайт 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»;
- Указом Президента Российской Федерации от 14.11.2017 N 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 N 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»;
- 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»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- 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 организаций, официальный сайт организации, официальный сайт 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 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.admtymen.ru), официальном сайте 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 официального сайта, включающая в себя:

1) информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

2) ссылку:

- на федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- на портал услуг Тюменской области (uslugi.admtumen.ru);

- на сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

- на официальный портал органов государственной власти Тюменской области;

- на страницу Департамента социального развития Тюменской области на официальном портале органов государственной власти Тюменской области как уполномоченного органа на осуществление предусмотренных Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» полномочий в сфере социального обслуживания в Тюменской области;

- на контактную информацию территориальных управлений социальной защиты населения, которым в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг в Тюменской области.

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. 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 актами 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 |

| | |
|--|---|
| | <p>проезда или карта; контакты структурных подразделений (при наличии)</p> <p>Информация об учредителях, их контактные телефоны, почтовый адрес, адрес электронной почты (ссылка на сайт)</p> <p>Информация о попечительском совете организации социального обслуживания (состав совета, контактная информация, положение о попечительском совете, решения, план работы, годовой отчет)</p> <p>Информация о вышестоящих и контролирующих органах, их контактной информации</p> |
| 2. Структура и органы управления организации социального обслуживания | <p>Наименование структурных подразделений (органов управления) (схематичная структура организации)</p> <p>Ф.И.О. руководителя учреждения, его контактная информация, график приема</p> <p>Ф.И.О. руководителей структурных подразделений, их контактная информация и график приема</p> <p>Сведения о сотрудниках организации социального обслуживания, информация об уровне их образования, квалификации и опыте работы (при их согласии или обобщенная информация)</p> <p>Места нахождения обособленных структурных подразделений, их контактная информация</p> <p>Адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети «Интернет» (при наличии)</p> <p>Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)</p> |
| 3. Информация о руководителе филиалов (при наличии) и его заместителях | <p>Ф.И.О. руководителя филиала, контактная информация, график приема</p> <p>Ф.И.О. заместителя руководителя филиала, контактная информация, график приема</p> <p>Список сотрудников учреждения с указанием занимаемой должности, уровня образования, опыта работы и квалификации (при их согласии или обобщенная информация)</p> |
| 4. Документы, регламентирующие деятельность организации | <p>Устав</p> <p>Положение о структурном подразделении</p> <p>Электронные образы лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации: дата выдачи, номер, наименование лицензирующего органа</p> <p>При отсутствии лицензируемой деятельности также должен быть создан раздел с соответствующим пояснением: «Деятельность, подлежащая обязательному лицензированию, не осуществляется»</p> <p>План финансово-хозяйственной деятельности (для негосударственных организаций – отчет в Минюст России, годовой бухгалтерский отчет, отчет в налоговые органы)</p> <p>Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Коллективный договор (при наличии)</p> <p>Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, информация об исполнении таких предписаний.</p> <p>Информация должна быть представлена в виде таблицы со следующими колонками:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наименование органа, осуществившего контроль • дата проверки • тема проверки • дата, номер предписания • информация об устранении нарушений (устранено / срок устранения) <p>Электронный образ ежегодных отчетов о деятельности организации</p> |
| 5. Информация о социальных услугах, предоставляемых организацией | <p>Информация о социальных услугах в разрезе форм социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому) и видов социальных услуг</p> <p>Тарифы на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания</p> <p>Информация о порядке и условиях предоставления социальных услуг</p> <p>Информация о количестве получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджета</p> <p>Информация о количестве получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг по договору за плату</p> <p>Информация о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам социального обслуживания, в том числе за счет бюджета и за плату</p> <p>Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджета и за плату, частичную плату в соответствии с договорами оказания социальных услуг</p> |
| 6. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг | <p>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта</p> <p>Наличие средств обучения и воспитания</p> <p>Условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг</p> <p>Доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»</p> <p>Фотографии внешнего вида здания организации</p> <p>Другая информация</p> |
| 7. Информация о проведении независимой оценки (подпункты 5.1, 5.2 пункта 5 части 1 раздела 2 настоящего | <p>Информация об участии организации в независимой оценке качества условий оказания социальных услуг, в т.ч. рейтинг организации</p> <p>Он-лайн анкета удовлетворенности качеством условий оказания социальных услуг</p> <p>Информация об Общественном совете по независимой</p> |

| | |
|---|---|
| Регламента) | оценке качества при Департаменте социального развития Тюменской области (его полномочия, контактная информация) Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (с датами их принятия), а также отчетная информация о принятых мерах |
| 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 условий предоставления социальных услуг Информация о сроках рассмотрения жалоб и контроле за устранением нарушений Информация о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб |
| 9. Иная информация | <ul style="list-style-type: none"> • Иная информация, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. • Ссылки на федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и на «Портал услуг Тюменской области» (uslugi.admtyumen.ru) • Информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме • Орган государственной власти Тюменской области, уполномоченный на осуществление предусмотренных Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» полномочий в сфере социального обслуживания в Тюменской области — Департамент социального развития Тюменской области (+ссылка на официальный сайт) • Организации, которые находятся в ведении Департамента социального развития Тюменской области и которым в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Тюменской области — территориальные управления (отделы) социальной защиты населения (+ссылка на контактную информацию) |

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 условий 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 условий 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 время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость, работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

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 во все муниципальные и государственные организации, оказывающие социальные услуги в стационарной, полустационарной и надомной формах социального обслуживания, и включенные 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),

- 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:

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

Отчетная информация о реализации плана по устранению недостатков.

Контакты Общественного совета по независимой оценке качества 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 условий 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!

5.3. Раздел «Информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

1. Получать электронные услуги удобно

На порталах услуг предоставлена возможность получения государственных и муниципальных услуг в удобное для заявителя время, из дома или офиса, используя при этом различные средства информационно-телекоммуникационных технологий: компьютер, ноутбук, планшет, мобильный телефон.

2. Правила предоставления услуг доступны и прозрачны

Перед подачей электронного заявления на порталах услуг заявитель имеет возможность ознакомиться с порядком предоставления услуг и органами власти, ответственными за их исполнение.

3. Отсутствие очередей – экономия времени заявителя

При получении услуг в электронном виде, у заявителя отсутствует необходимость стоять в очередях в органах власти. Заявителю достаточно прийти в орган власти по времени, назначенному ему в личном кабинете портала услуг.

При получении ряда электронных услуг заявителю достаточно однократно явиться в орган власти (для сверки оригиналов с электронными версиями

документов, направленных заявителем через порталы услуг, и получения результата предоставления услуги) или посещение органа власти вовсе не потребуется (в случае отсутствия необходимости сверки и (или) если выдача результата предоставления услуги допустима законодательством РФ в электронном виде).

4. Удобные формы электронных заявлений

Формы электронных заявлений на порталах услуг максимально упрощены и понятны заявителям.

5. Возможность контролировать ход исполнения электронных услуг

После обращения за государственными и муниципальными услугами через порталы услуг заявитель получает уведомления о ходе оказания услуг в личный кабинет заявителя на портале услуг, на адрес электронной почты или мобильный телефон.

6. Обеспечение высокой степень информационной безопасности персональных данных заявителя на порталах услуг

Персональные данные, содержащиеся в личном кабинете на порталах услуг, а также в заявлениях на получение услуг защищены современными средствами информационной безопасности.

7. Широкая и динамичная сфера предоставления электронных услуг

Порталы услуг пополняются новыми электронными услугами. Сегодня на порталах услуг доступно получение услуг в сферах:

- социальной защиты населения;
- регистрации актов гражданского состояния;
- образования;
- здравоохранения;
- земельно-имущественных отношений;
- культуры;
- градостроительства;
- жилищных вопросов;
- благоустройства, озеленения и дорожного хозяйства;
- архивного дела;
- торговли;
- цен и тарифов.

На порталах стало возможным:

- посмотреть и оплатить штрафы ГИБДД;
- подать заявление на получение или замену водительского удостоверения;
- записать ребенка в детский сад;
- получить загранпаспорт;
- записаться на прием к врачу;
- отправить заявку на получение патента;
- проверить и погасить свою налоговую задолженность.

Получить государственные услуги в электронной форме вы можете на Портале услуг Тюменской области (<https://uslugi.admtyuмен.ru/>) или на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru/>).

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 разбитием 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. Рекомендуется размещать схему проезда в разделе «Контакты».

6.10. Ссылка электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения в Департамент социального развития Тюменской области
(https://admtymen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/treatment/SendMessage.htm)

6.11. Ссылка на электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения в Общественный совет при Департаменте социального развития Тюменской области
https://admtymen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/al_sovet/Feedback.htm

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

Размещение информации об организации социального обслуживания на официальном сайте 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 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 «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.

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. Информационные стенды рекомендуется выполнять в одном стиле с общим оформлением помещения учреждения. Размер каждого стенда определяется самостоятельно. Высоту размещения стенда необходимо рассчитывать на средний рост человека (не выше 170 см. и не ниже 140 см.). Минимальная площадь для размещения стенда составляет 2 кв.м.;

1.2. Количество информационных стендов определяется исходя из объема размещаемой информации и возможностей пространства;

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.

1.4. Общие требования к оформлению стендов:

- название стенда следует располагать сверху по центру стенда, оно должно быть нейтральным - «Информация», «Внимание посетителей» для общей информации к тематической по направлениям деятельности учреждения;

- информационный материал может быть изготовлен типографским способом либо при помощи компьютера;

- информация должна быть визуально структурирована. Материал должен включать в себя заголовок, подзаголовок и основной текст. Заголовок должен состоять из 2-3 слов;

- важная информация в тексте может быть выделена цветом, например красным, либо подчеркиванием;

- допускается использование различных фотографий, картинок, подобранных согласно содержанию материала;

- 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. Фон должен быть не ярким, приглушенным. Буквы должны быть сильно контрастными по отношению к фону, причем контрастные не только по оттенку, но и по яркости;

- не рекомендуется приклеивать листы бумаги к стене, а также использовать кнопки, скрепки и другие острые предметы;

- в целях информирования граждан, являющихся инвалидами по зрению, размещаемая на стендах информация должна быть выполнена с применением рельефно-точечного шрифта Брайля.

1.5. В случае недостаточной освещенности помещения учреждения, затрудняющей ознакомление граждан с информацией, должно быть обеспечено постоянное освещение мест размещения информации.

1.6. 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 организацией | Информация о социальных услугах, в т.ч. дополнительных, в разрезе форм социального обслуживания и видов социальных услуг Порядок и условия предоставления социальных услуг, 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 условий 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 условий оказания социальных услуг, в т.ч. анкеты для получателей услуг Информация об Общественном совете по независимой оценке качества 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 |

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:

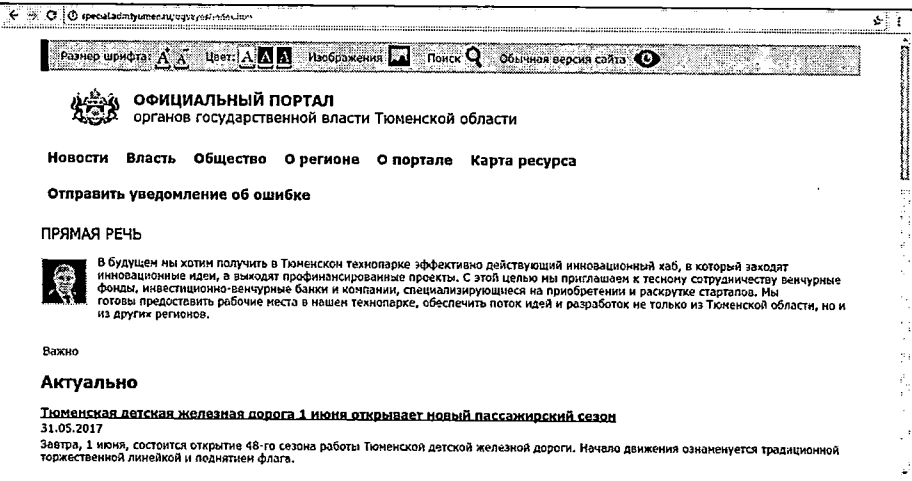
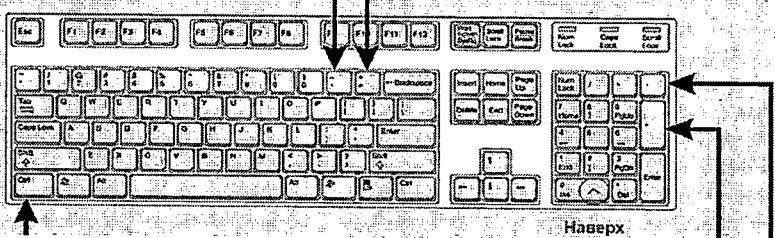
| | |
|--------------------------------------|---|
| Логотип и Название | Основное навигационное меню |
| Краткая контактная информация | Кнопка включения режима для слабовидящих |
| Слайдер | |
| Форма поиска по сайту | «Слово директора» |
| Дополнительное навигационное меню | Блок «Последние новости»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

Вариант 2:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Логотип | Название |
| Краткая контактная информация | Кнопка включения режима для слабовидящих |
| Основное навигационное меню | |
| Слайдер | |
| 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>Важно</p> <p>Актуально</p> <p>Тюменская датская железная дорога 1 июня открывает новый пассажирский сезон 31.05.2017</p> <p>Завтра, 1 июня, состоится открытие 48-го сезона работы Тюменской датской железной дороги. Начало движения ознаменуется традиционной торжественной линейкой и поднятием флага.</p> |
| <p>Неправильная версия для слабовидящих</p> | <p>Версия для слабовидящих находится на доработке</p> <p>Инструкция по изменению масштаба страницы</p> <p>Схема расположения клавиш на клавиатуре</p> <p>клавиша «-» клавиша «+»</p>  <p>Наверх</p> |

Пример оформления:



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:



КУНЧУРСКИЙ
ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ
ИНТЕРНАТ



ОБ ИНТЕРНАТЕ НОВОСТИ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КОНТАКТЫ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Вариант 2:



ИСЕТСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ
ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И
ИНВАЛИДОВ

Главная

Новости

Об учреждении

Услуги

Независимая оценка

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.

| | | |
|--|--|---|
| <p>Гарантия</p> <ul style="list-style-type: none"> Сотрудники и лица дежуря Сведения о состоянии свободных мест Карта сайта | <p>ФОТО ИНТЕРНАТА</p>  | <p>КОНТАКТЫ</p> <p>6387 Тюменская область, Исетский район, с. Слобода-Вешкиль, ул. им. Старцева, 125</p> <p>Тел: (34537) 25-2-80 Тел: (34537) 25-9-89 Email: isetskij@mail.ru Сайт: www.isetskij72.ru</p> |
|--|--|---|

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

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 | Плановые показатели деятельности | Фактические показатели деятельности |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> > Учредительные документы > Лицензия на осуществление деятельности > Правила внутреннего распорядка для получателей услуг > Правила внутреннего трудового распорядка > Коллективный договор > Антикоррупционная политика | <ul style="list-style-type: none"> > Информация о государственном задании > Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности > Информация об операциях с целевыми средствами из бюджета | <ul style="list-style-type: none"> > 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 | » Виды социальных услуг Порядок и условия |
| Тарифы на социальные услуги | |
| Сведения о численности получателей социальных услуг | |
| Сведения о количестве свободных мест | |
| Объем предоставляемых социальных услуг | |

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?

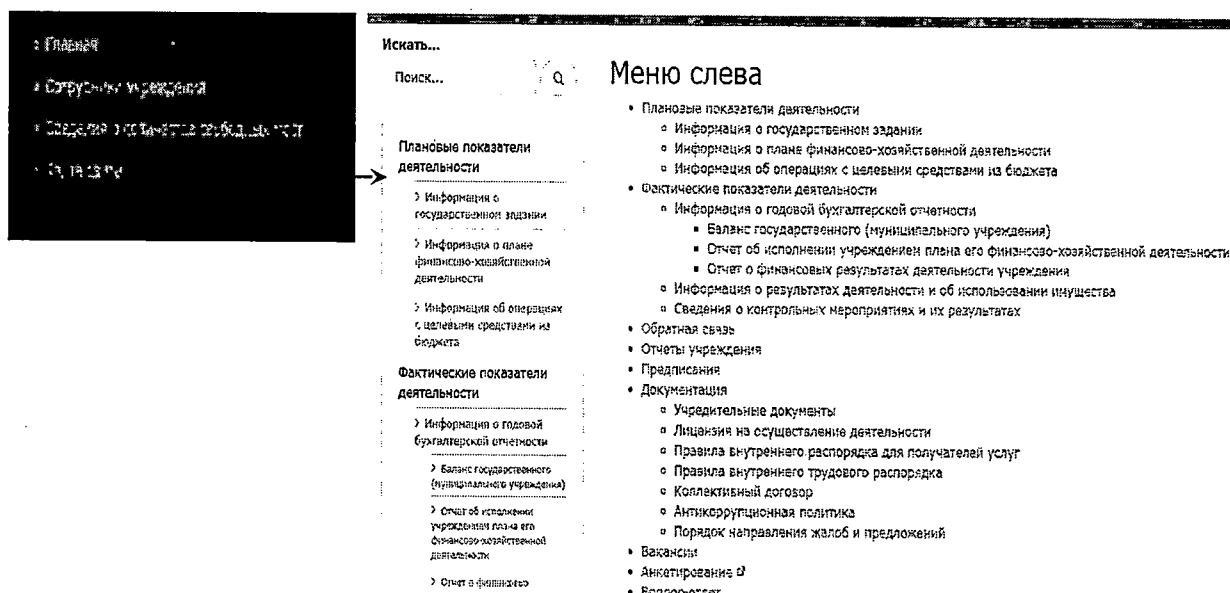
В интернат можно поступить на основании Уведомления Департамента социального развития Тюменской области или на основании договора на оказание платных услуг с проживанием. Для получения Уведомления необходимо обратиться в Управление социальной защиты по месту жительства. Для поступления в интернат на 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:



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.