

## **Методические рекомендации по общему структурному наполнению официальных сайтов учреждений социального обслуживания населения Новосибирской области**

По итогам проведения в 2015 году независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Новосибирской области (далее - учреждения) в целях повышения открытости и доступности информации об учреждениях сформированы рекомендации по общему структурному наполнению официальных сайтов учреждений (далее – сайт).

1. Необходимо обеспечить удобство поиска сайта учреждения в сети «Интернет». Для оптимизации поиска сайта рекомендуется адаптировать его отображение под различные браузеры и самые популярные поисковые операционные системы.

2. Предусмотреть на сайте учреждения обязательные разделы содержащие информацию:

1) - о государственной регистрации учреждения с указанием числа, месяца и года регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа (с возможным приложением копии документа о государственной регистрации),

- об учредителе (учредителях) с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты,

- о месте нахождения учреждения и его филиалах (при их наличии) с указанием адреса, почтового индекса и схемы проезда,

- о режиме, графике работы учреждения с указанием дней и часов приема, перерыва на обед,

- контактные телефоны учреждения с указанием кода города,

- адреса электронной почты;

2) о структуре и об органах управления учреждением, с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен, отчеств и должностей их руководителей, мест нахождения, контактных телефонов, адресов электронной почты (при наличии), а также о роде и виде оказываемых социальных услуг каждой структурной единицей (можно разместить в форме таблицы или схемы структуры учреждения);

3) о формах социального обслуживания (стационарная, полустационарная, на дому), видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги), порядке и об условиях их предоставления (бесплатно, за плату, частичную плату), о тарифах на социальные услуги. Возможно разместить в виде ссылки на стандарты социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, утвержденные приказом министерства социального развития Новосибирской области от 23.12.2014 № 1446, и ссылки на приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 29.12.2014 № 502-ТС «Об установлении предельных максимальных

тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг на территории Новосибирской области»;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг (бесплатно, за плату, частичную плату) в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов Новосибирской области, муниципальных образований Новосибирской области в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководителе, заместителях руководителя, руководителях филиалов (при их наличии), с указанием фамилии, имени, отчества, контактных телефонов и адресов электронной почты, а также о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, 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»). В этом разделе можно разместить фотографии, дать разъяснения, которые бы позволяли получателю социальных услуг определить, насколько подходит конкретно для них материально-техническое обеспечение получения социальных услуг. Целесообразно включить информацию о доступной среде, например, о наличии в учреждении оборудованного входа на территорию и в здание, пандусов и поручней, лифта, туалета для маломобильных категорий граждан и инвалидов;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов Новосибирской области, муниципальных образований Новосибирской области, а также оплачиваемых в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов Новосибирской области, муниципальных образований Новосибирской области в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц (в соответствии с государственным заданием);

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (размещаются копии лицензий);

10) о финансово-хозяйственной деятельности (размещение копии плана финансово-хозяйственной деятельности (либо сметы) и отчета об исполнении плана финансово-хозяйственной деятельности);

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению учреждения и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания услуг (порядок действия заявителя, адрес номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа) в соответствии с законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

14) о проведении независимой оценки качества оказания услуг, в котором рекомендуется к размещению следующая информация:

- ссылка на раздел «Независимая оценка качества» на официальном сайте министерства социального развития Новосибирской области,

- о деятельности попечительского совета учреждения или другого совета учреждения, осуществляющего независимую оценку качества оказания услуг (состав совета, протоколы заседаний, решения совета),

- о результатах проведенной в отношении данного учреждения независимой оценки качества (если она проводилась), включая рейтинги, рекомендации, план по повышению качества оказания услуг в учреждении,

- анкеты, по которым учреждение проводит опросы получателей услуг, результаты проведенных опросов, принятые меры по устранению выявленных недостатков или предложений получателей социальных услуг.

3. Информация, размещенная на сайте, должна быть полная, достоверная, актуальная.

Информацию и документы на сайте учреждения, указанные в п. 2, необходимо обновлять в срок не более десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

4. Необходимо оптимизировать навигацию на сайте.

Вся размещенная на сайте информация должна быть доступна пользователям путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта;

пользователям должна предоставляться наглядная информация о структуре сайта и текущем местонахождении на нем пользователя;

на каждой странице сайта должны размещаться: навигационное меню, явно обозначенный переход на главную страницу и наименование учреждения.

На сайте должна быть возможность поиска информации или карта сайта.

5. Размещаемая на сайте информация должна быть максимально понятна и доступна для пользователей сайта, в формате, обеспечивающем возможность ее поиска без дополнительной регистрации.

Информация на сайте размещается в текстовой и (или) табличной формах, а также в формате электронного образа документов.

Выбор цветов, шрифтов, логотипов должен производиться так, чтобы они имели отношение к учреждению, сохранялась возможность хорошего восприятия

представленной информации пользователями сайта и читаемости текстовой информации.

Размер шрифта основного текста на сайте рекомендуется делать не менее 14 пунктов.

6. Главная страница сайта должна быть репрезентативной, представлять учреждение, содержать полное и сокращенное наименование учреждения с указанием организационно-правовой формы.

Исключить перекрывание рекламными заставками размещенной на сайте информации.

Ссылки и разделы сайта, которые находятся в статусе «в разработке», должны быть активированы и сделаны рабочими, либо удалены с сайта.

7. На сайте должна быть обеспечена дистанционная связь пользователей с учреждением, сайт должен обеспечивать возможность пользователям направить электронное обращение посредством электронной почты или при помощи специальной формы отправки запросов (электронных сервисов), а так же обратную связь с пользователями сайта.

Учреждение должно обеспечить оперативную подготовку и направление ответов на электронные обращения или электронные сервисы сайта в течение 1-3 рабочих дней.

Рекомендуется назначить конкретное ответственное лицо за работу с обращениями, поступающими на сайт, и отправку ответов.

При подготовке ответов обратить внимание на их содержание, готовить полную информацию по направленным вопросам, не допускать переадресации обратившихся на сайт.

Размещать на сайте контактные телефоны *конкретных* специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах на поступивший звонок по телефону.

8. Создать альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению и слабовидящих категорий граждан (версия для слабовидящих).