

**КОНТРАКТ № \_\_\_\_\_**  
**на оказание услуг для обеспечения нужд Новосибирской области**

Новосибирск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

Министерство социального развития Новосибирской области, именуемое в дальнейшем «Заказчик», для обеспечения нужд Новосибирской области, в лице министра социального развития Новосибирской области Пыхтина Сергея Иосифовича, действующего на основании Положения о министерстве социального развития Новосибирской области, утвержденного постановлением Губернатора Новосибирской области от 13.07.2010 № 203, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны» и каждый в отдельности «Сторона», с соблюдением требований Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон о контрактной системе), заключили настоящий контракт (далее - Контракт) о нижеследующем:

### **1. Предмет Контракта**

1.1. Предметом Контракта является оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области, в соответствии с Техническим заданием (приложение № 1 к Контракту) и на условиях, предусмотренных Контрактом.

1.2. Оказание Услуг осуществляется Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями иных нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления такого вида Услуг, устанавливающих требования к качеству такого вида Услуг, в соответствии с условиями Контракта.

1.3. Настоящий Контракт не порождает для Сторон финансовых обязательств.

### **2. Порядок оказания Услуг**

2.1. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с Техническим заданием.

2.2. Место оказания Услуг: Новосибирская область.

2.3. Срок оказания Услуг Исполнителем по Контракту в полном объеме: со дня заключения Контракта по 31 августа 2015 года.

### **3. Порядок приемки оказанных Услуг**

4.1. Приемка услуг на соответствие их объема и качества требованиям, установленным в Контракте, производится Заказчиком по окончании оказания услуг по Контракту.

4.2. После завершения оказания Услуг, предусмотренных Контрактом, Исполнитель письменно уведомляет Заказчика о факте завершения оказания Услуг и направляет в адрес Заказчика акт приемки оказанных услуг в 2 (двух) экземплярах.

4.3. Не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения от Исполнителя документов, указанных в п. 4.2 Контракта, Заказчик рассматривает результаты и осуществляет приемку оказанных Услуг по Контракту на предмет соответствия их объема и качества требованиям, изложенным в Контракте.

Для проверки предоставленных Исполнителем результатов на их соответствие условиям Контракта, Заказчик проводит экспертизу. Экспертиза результатов может проводиться

Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации.

4.4. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения от Исполнителя акта приемки оказанных услуг обязан направить Исполнителю один экземпляр подписанного акта приемки оказанных услуг либо мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг, в котором должны быть указаны выявленные Заказчиком недостатки. Заказчик вправе предоставить Исполнителю срок для устранения таких недостатков. Мотивированный отказ направляется в порядке, предусмотренном п. 11.1 настоящего Контракта.

4.5. В сроки, указанные Заказчиком в мотивированном отказе от приемки оказанных Услуг, Исполнитель обязан за свой счет и своими силами, устранить обнаруженные недостатки. В этом случае акт приемки оказанных услуг Заказчик подписывает в течение 3 (трех) рабочих дней после устранения Исполнителем указанных недостатков.

Если Исполнитель в установленный срок не устранит недостатки, Заказчик вправе предъявить Исполнителю требование о возмещении понесенных убытков, уплате неустойки и (или) о расторжении Контракта.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

5.1. Заказчик вправе:

5.1.1. Требовать от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств в соответствии с Контрактом, а также требовать своевременного устранения выявленных недостатков.

5.1.2. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленных документов, указанных в п. 4.2 Контракта.

5.1.3. Запрашивать у Исполнителя информацию о ходе оказываемых Услуг.

5.1.4. Осуществлять контроль и надзор за качеством, порядком и сроками оказания Услуг, давать указания о способе оказания Услуг, не вмешиваясь при этом в оперативно-хозяйственную деятельность Исполнителя.

5.1.5. Отказаться от приемки результата Услуг в случаях, предусмотренных Контрактом и законодательством Российской Федерации, в том числе в случае обнаружения неустраняемых недостатков.

5.1.6. Отказаться в любое время до сдачи Услуг от исполнения Контракта и потребовать возмещения ущерба, если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению Контракта или оказывает Услуги настолько медленно, что окончание их к сроку, указанному в Контракте, становится явно невозможным.

5.1.7. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в соответствии с Законом о контрактной системе.

5.1.9. По соглашению с Исполнителем изменить существенные условия Контракта в случаях, установленных Законом о контрактной системе.

5.1.10. Пользоваться иными правами, установленными Контрактом и законодательством Российской Федерации.

5.2. Заказчик обязан:

5.2.1. Провести экспертизу для проверки предоставленных Исполнителем результатов оказанных Услуг, предусмотренных Контрактом в соответствии с п. 4.3 Контракта.

5.2.2. Сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания Услуг, в течение 2 (двух) рабочих дней после обнаружения таких недостатков. Заказчик, обнаружив при осуществлении контроля и надзора за ходом оказания Услуг, отступления от условий Контракта, которые могут ухудшить качество Услуг, или иные их недостатки, должен в течение 1 (одного) календарного дня заявить об этом Исполнителю. Заказчик обязан назначить своего ответственного представителя для контроля за оказанием Исполнителем Услуг по Контракту и согласования организационных вопросов.

5.2.3. Своевременно принять надлежащим образом оказанные Услуги в соответствии с Контрактом, включая проведение экспертизы оказанных Услуг, а также отдельных этапов исполнения Контракта в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.4. При получении от Исполнителя уведомления о приостановлении оказания Услуг в случае, указанном в подпункте 5.4.6 Контракта, рассмотреть вопрос о целесообразности и порядке продолжения оказания Услуг.

5.2.5. Обеспечить конфиденциальность информации, предоставленной Исполнителем в ходе исполнения обязательств по Контракту.

5.2.6. Исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и условиями Контракта.

5.3. Исполнитель вправе:

5.3.1. Требовать своевременного подписания Заказчиком акта приемки оказанных услуг по Контракту на основании представленных Исполнителем документов, указанных в п. 4.2 Контракта, и при условии истечения срока, указанного в п. 4.3 Контракта.

5.3.2. Запрашивать у Заказчика разъяснения и уточнения относительно оказания Услуг в рамках Контракта.

5.3.3. Получать от Заказчика содействие при оказании Услуг в соответствии с условиями Контракта.

5.3.6. Привлекать к исполнению своих обязательств по Контракту других лиц - соисполнителей, обладающих специальными знаниями, навыками, квалификацией, специальным оборудованием и т.п., по видам (содержанию) Услуг. При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств соисполнителей.

5.3.8. Принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3.9. Исполнитель не вправе использовать данные, выводы, оценки и мнения, полученные в ходе оказания услуг, а также замечания о взаимоотношениях, стиле управления, ценностях учреждений, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области, в коммерческих и иных целях, а также публиковать, передавать в эфир и иным способом предавать огласке указанные сведения без письменного разрешения Заказчика.

5.3.10. Пользоваться иными правами, установленными Контрактом и законодательством Российской Федерации.

5.4. Исполнитель обязан:

5.4.1. Своевременно и надлежащим образом исполнять обязательства в соответствии с условиями контракта и представить Заказчику документы, указанные в п. 4.2 Контракта, по итогам исполнения Контракта.

5.4.2. Своевременно представить по запросу Заказчика в сроки, указанные в таком запросе, информацию о ходе исполнения обязательств, в том числе о сложностях, возникающих при исполнении Контракта.

5.4.3. Обеспечивать соответствие результатов Услуг требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам и т.п.), лицензирования, установленным законодательством Российской Федерации.

Исполнитель обязан в течение срока действия Контракта предоставить по запросу Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня после дня получения указанного запроса документы, подтверждающие соответствие Услуг указанным выше требованиям.

5.4.4. Обеспечить устранение недостатков, выявленных при приемке Заказчиком Услуг и в течение гарантийного срока, за свой счет.

5.4.5. Приостановить оказание Услуг в случае обнаружения не зависящих от

Исполнителя обстоятельств, которые могут оказать негативное влияние на качество результатов оказываемых Услуг или создать невозможность их завершения в установленный Контрактом срок, и сообщить об этом Заказчику в течение 1 (одного) рабочего дня после приостановления оказания Услуг.

5.4.6. В течение 1 (одного) рабочего дня информировать Заказчика о невозможности оказать Услуги в надлежащем объеме, в предусмотренные Контрактом сроки, надлежащего качества.

5.4.7. В случае если законодательством Российской Федерации предусмотрено лицензирование вида деятельности, являющегося предметом Контракта, а также в случае если законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим оказание Услуг, являющихся предметом Контракта, установлено требование об их обязательном членстве в саморегулируемых организациях, Исполнитель обязан обеспечить наличие документов, подтверждающих его соответствие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в течение всего срока исполнения Контракта.

5.4.8. Представить Заказчику сведения об изменении своего фактического местонахождения в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня соответствующего изменения. В случае непредставления уведомления об изменении адреса фактическим местонахождением Исполнителя будет считаться адрес, указанный в Контракте.

5.4.9. Обеспечить конфиденциальность информации, предоставленной Заказчиком в ходе исполнения обязательств по Контракту.

5.4.10. Исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Контрактом.

5.5. Исполнитель гарантирует, что на момент заключения Контракта:

5.5.1. В отношении него не проводится процедура ликвидации, отсутствует решение арбитражного суда о признании его банкротом и об открытии конкурсного производства, деятельность не приостановлена в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, а также размер задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации за прошедший финансовый год не превышает 25 % (двадцати пяти процентов) балансовой стоимости активов по данным бухгалтерской (бюджетной) отчетности за последний отчетный период.

5.5.2. Не обременен обязательствами имущественного характера, способными помешать исполнению обязательств по Контракту.

5.5.3. За последние два года не нарушал контрактных (договорных) обязательств и не причинял ущерба (либо погасил причиненный ущерб) по аналогичным контрактам (договорам).

5.5.4. В отношении Исполнителя - физического лица либо у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа или главного бухгалтера Исполнителя отсутствует судимость за преступления в сфере экономики (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с оказанием Услуги.

## **5. Гарантии**

6.1. Исполнитель гарантирует, что оказываемые Услуги соответствуют требованиям, установленным в Контракте, обязательным нормам и правилам, регулирующим данную деятельность, а также иным требованиям законодательства Российской Федерации, действующим на момент оказания Услуг.

## **6. Ответственность Сторон**

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, установленных Контрактом, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **7. Обеспечение исполнения Контракта**

8.1. Обеспечение исполнения Контракта не предусмотрено.

## **8. Срок действия, порядок изменения и расторжения Контракта**

9.1. Контракт вступает в силу со дня его подписания Сторонами.

9.2. Контракт действует до 31.08.2015 года, но, в любом случае, до полного исполнения Сторонами своих обязательств по Контракту в полном объеме.

9.3. Контракт может быть расторгнут:

по соглашению Сторон;

по решению суда;

в случае одностороннего отказа Стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.

9.4. Заказчик вправе обратиться в суд в установленном законодательством Российской Федерации порядке с требованием о расторжении Контракта в следующих случаях:

9.4.1. при существенном нарушении Контракта Исполнителем;

9.4.2. в случае просрочки исполнения обязательств по оказанию Услуг более чем на 20 календарных дней;

9.4.3. в случае неоднократного нарушения сроков оказания Услуг – более двух раз более чем на 20 календарных дней;

9.4.4. в случае существенного нарушения требований к качеству оказываемых Услуг (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков);

9.4.5. в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.5. Заказчик до принятия решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта вправе провести экспертизу оказанных Услуг с привлечением экспертов, экспертных организаций.

Если Заказчиком проведена экспертиза оказанной Услуги с привлечением экспертов, экспертных организаций, решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта может быть принято Заказчиком только при условии, что по результатам экспертизы оказанной Услуги в заключении эксперта, экспертной организации будут подтверждены нарушения условий Контракта, послужившие основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Контракта.

9.6. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта не позднее чем в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия указанного решения, размещается в единой информационной системе и направляется Поставщику по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Поставщика, указанному в Контракте, а также телеграммой, либо посредством факсимильной связи, либо по адресу электронной почты, либо с использованием иных средств связи и доставки, обеспечивающих фиксирование такого уведомления и получение Заказчиком подтверждения о его вручении Поставщику. Выполнение Заказчиком требований настоящего пункта считается надлежащим уведомлением Поставщика об одностороннем отказе от исполнения Контракта. Датой

такого надлежащего уведомления признается дата получения Заказчиком подтверждения о вручении Поставщику указанного уведомления либо дата получения Заказчиком информации об отсутствии Поставщика по его адресу, указанному в Контракте. При невозможности получения указанных подтверждения либо информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты размещения решения Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта в единой информационной системе.

9.7. Решение Заказчика об одностороннем отказе от исполнения Контракта вступает в силу и Контракт считается расторгнутым через 10 (десять) календарных дней с даты надлежащего уведомления Заказчиком Исполнителя об одностороннем отказе от исполнения Контракта.

9.8. Заказчик обязан отменить не вступившее в силу решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта, если в течение 10 (десяти) календарных дней с даты надлежащего уведомления Исполнителя о принятом решении об одностороннем отказе от исполнения Контракта устранено нарушение условий Контракта, послужившее основанием для принятия указанного решения, а также Заказчику компенсированы затраты на проведение экспертизы в соответствии с п. 9.7 Контракта. Данное правило не применяется в случае повторного нарушения Исполнителем условий Контракта, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации являются основанием для одностороннего отказа Заказчика от исполнения Контракта.

9.9. Исполнитель вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Порядок урегулирования споров**

10.1. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением Контракта, его изменением, расторжением или признанием недействительным, Стороны будут стремиться решить путем переговоров.

10.2. В случае недостижения взаимного согласия все споры по Контракту разрешаются в Арбитражном суде Новосибирской области.

10.3. До передачи спора на разрешение Арбитражного суда Новосибирской области Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке. Претензия должна быть направлена в письменном виде. По полученной претензии Сторона обязана дать письменный ответ по существу в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты ее получения.

## **10. Прочие условия**

11.1. Все уведомления Сторон, связанные с исполнением Контракта, направляются в письменной форме по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу Стороны, указанному в Контракте, или с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим представлением оригинала. В случае направления уведомлений с использованием почты, датой получения уведомления признается дата получения отправляющей Стороной подтверждения о вручении второй Стороне указанного уведомления либо дата получения Стороной информации об отсутствии адресата по его адресу, указанному в Контракте. При невозможности получения указанных подтверждения либо информации датой такого надлежащего уведомления признается дата по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае отправления уведомлений посредством факсимильной связи и электронной почты уведомления считаются полученными Стороной в день их отправки.

11.2. Контракт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу. А в случае заключения Контракта по результатам электронного аукциона, Контракт заключен в электронной форме в порядке, предусмотренном статьей 70 Закона о контрактной системе.

11.3. В случае перемены Заказчика по Контракту права и обязанности Заказчика по Контракту переходят к новому заказчику в том же объеме и на тех же условиях.

11.4. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случаев, если новый исполнитель является правопреемником Исполнителя по Контракту вследствие реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

11.5. Во всем, что не предусмотрено Контрактом, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

## 11. Приложения

12.1. Неотъемлемой частью Контракта является следующее приложения к Контракту: приложение «Техническое задание».

## 13. Адреса, реквизиты и подписи Сторон

**Исполнитель**

**Заказчик**

Министерство социального развития  
Новосибирской области  
Юридический и фактический адрес:  
630007, г. Новосибирск,  
ул. Серебренниковская, д. 6  
Банковские реквизиты:  
ИНН 5406640917, КПП 540601001,

Министр

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
С.И. Пыхтин  
МП

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области

**Предмет Контракта:** оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области;

**Место оказания Услуг:** Новосибирская область.

**Срок оказания Услуг** Исполнителем по Контракту в полном объеме: со дня заключения Контракта по 31 августа 2015 года.

### **Характеристика услуг:**

1. Цели:

1.1. Повышение качества оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области.

1.2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области.

2. Задачи:

2.1. Получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области, путем проведения опроса получателей услуг, проведение контрольных закупок (контрольных звонков и обращений), сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения за оказанием услуг.

3. Методы и способы сбора данных:

Сбор данных проводится в соответствии с:

- методикой и критериями, утвержденными приказом Минтруда России от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» и используемых Общественным советом при министерстве социального развития Новосибирской области;

- полным объемом показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995-н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

- перечнем учреждений, утвержденным Общественным советом при министерстве социального развития Новосибирской области (протокол от 12.05.2015 № 8), прилагаемый к настоящему техническому заданию;



- адаптированной анкетой, разработанной с учетом опрашиваемой категории получателей социальных услуг и типом и особенностями учреждения, подведомственного министерству социального развития Новосибирской области, на основании основной анкеты, утвержденной Общественным советом при министерстве социального развития Новосибирской области (протокол от 12.05.2015 № 8), прилагаемой к настоящему техническому заданию.

4. В соответствии с настоящим техническим заданием, перечнем работ и услуг, календарным планом Исполнитель должен оказать услуги по сбору и обобщению данных в 13 государственных учреждениях, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области (согласно приложению № 2), включая:

1) согласование процедуры проведения сбора данных по каждому способу (опрос получателей услуг с использованием адаптированной анкеты, контрольные закупки - контрольные звонки и обращения не менее 3 по каждому учреждению, сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения);

2) согласование форм для фиксации первичной информации, обобщения и представления полученных данных;

3) формирование выборки для проведения опросов получателей услуг не менее 30 человек по каждому государственному учреждению, подведомственному министерству социального развития Новосибирской области, с учетом особенностей каждого учреждения;

4) проведение «полевого этапа» сбора данных в государственных учреждениях, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области, включая выезды в данные учреждения, в соответствии с согласованным ранее графиком, опрос получателей услуг, контрольные закупки, сплошное обследование;

5) обобщение и представление результатов сбора полученных данных по заранее согласованным отчетным формам.

#### 5. Календарный план:

№ этапа	Содержание услуг, конечные результаты	Отчетные материалы	Сроки оказания услуг
1.	<p>Согласование процедуры проведения сбора данных по каждому способу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опрос получателей услуг путем проведения анкетирования,</li> <li>- контрольные закупки (контрольные звонки и обращения),</li> </ul>	<p>Порядки проведения процедуры сбора данных по каждому способу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по адаптированной анкете для проведения опроса получателей услуг с учетом особенностей каждого учреждения,</li> <li>- по совершению контрольных закупок</li> </ul>	До 01.07.2015

	- включенное структурированное наблюдение за доступностью оказания услуг путем сплошного обследования учреждений, включая анализ сайтов учреждений	(контрольных звонков и обращений), - бланк протокола включенного структурированного наблюдения, в том числе инструкция по анализу официальных сайтов учреждений	
2.	Согласование форм для фиксации первичной информации и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных	Формы для фиксации первичной информации, обобщения и представления, полученных данных по каждому способу сбора данных	До 01.07.2015
3.	Формирование выборки для проведения опроса не менее 30 человек по каждому государственному учреждению, подведомственному министерству социального развития Новосибирской области, включенному в перечень, с учетом особенностей каждого учреждения	Сформированные выборки по 13 государственным учреждениям, подведомственным министерству социального развития Новосибирской области и график планируемых выездов в учреждения	До 10.07.2015
4.	Проведение «полевого этапа» сбора данных в государственных учреждениях, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области, включая выезды в данные учреждения в соответствии с графиком выездов	Заполненные анкеты (не менее 5% которых по каждому учреждению должны содержать контактные данные опрашиваемых респондентов)	До 01.08.2015
5.	Обобщение данных, полученных в результате проведения «полевого этапа»,	Отчетные формы полученных данных	До 31.08.2015

	по заранее согласованной отчетной форме		
б.	Представление полученных данных по заранее согласованной отчетной форме	Отчетные формы полученных данных с приложением всех рабочих материалов	До 31.08.2015

**Требования к результатам оказания услуги:**

Результатом оказания услуг является представление полученных данных по заранее согласованной и утвержденной отчетной форме с приложением всех рабочих материалов по 13 государственным учреждениям, подведомственным министерству социального развития Новосибирской области.

Форма предоставления услуг (*нужное подчеркнуть*):  
 стационарная,                      полустационарная,                      на дому

**АНКЕТА**

**для опроса получателя социальных услуг**

**Уважаемый клиент,**

Ваше мнение очень важно для нас! Данное анкетирование проводится с целью повышения качества оказываемых Вам социальных услуг, поэтому просим Вас ответить максимально подробно и откровенно на все вопросы. Все ответы будут полностью анонимными, а итоги будут представлены в обобщенном виде, поэтому не нужно указывать Ваше имя. Заполняя анкету поставьте любую отметку напротив нужного ответа или пункта.

**1. Ваш пол:**

- мужской  
 женский

**2. Ваш возраст:**

- до 18 лет  
 18-30 лет  
 30-45 лет  
 45-60 лет  
 60-79 лет  
 старше 80 лет

**3. Услуги оказывались (оказываются):**

- Вам лично  
 Вашему ребенку  
 другое (укажите кому именно) \_\_\_\_\_

**4. В этом учреждении Вы:**

- Впервые.  
 Второй раз.  
 В этом учреждении я уже был(а) несколько раз.

**5. Выберите какими услугами Вы пользовались и оцените их по шкале от 1 до 5?**

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Социально-медицинские	1	2	3	4	5
Социально-бытовые	1	2	3	4	5
Социально-педагогические	1	2	3	4	5
Социально-психологические	1	2	3	4	5
Социально-трудовые	1	2	3	4	5
Социально правовые	1	2	3	4	5
Услуги в целях повышения коммуникативного	1	2	3	4	5

потенциала					
Срочные услуги	1	2	3	4	5
Другие	1	2	3	4	5

**6. Относятся ли Вы к маломобильной категории граждан (инвалиды передвигающиеся с помощью специальных технических средств, люди с временным нарушением здоровья (предполагающее использование специальных средств передвижения (костыли, трости и т.д.)), беременные женщины, люди старшего возраста, люди с детскими колясками)?**

- нет  
 да

**7. Отметьте, из какого источника Вы впервые получили информацию об учреждении?**

- На консультации личного врача  
 От родственников, друзей, знакомых  
 От специалиста в соцзащите  
 Из интернета  
 Из газет  
 По радио  
 По телевидению  
 Другое \_\_\_\_\_

**8. Достаточно ли было той информации, которую Вам предоставили в учреждении?**

	1. Достаточная	0. Не достаточная	Не использовал(а) этот источник информации
В личном разговоре со специалистами			
В телефонном разговоре со специалистами			
При посещении официального сайта в сети Интернет			
При ознакомлении с информационными стендами, плакатами внутри учреждения			
При ознакомлении с буклетами, проспектами			

**9. Как Вы думаете, те условия, в которых учреждение предоставляет услуги, доступны для людей (до учреждения легко добраться, его не трудно найти, внутри учреждения нет никаких препятствий для инвалидов и т.д.)?**

- Доступны.  
 В целом доступны, но \_\_\_\_\_  
 Не доступные, потому что \_\_\_\_\_  
 Затрудняюсь ответить.

**10. Оцените, пожалуйста, период ожидания до момента попадания в учреждение. (Выберите только один ответ.)**

- Период ожидания был незначительным или вовсе отсутствовал.  
 Период ожидания был длительным, потому что \_\_\_\_\_

11. Есть ли в учреждении очереди к специалистам, на занятия, на мероприятия? Если да, то оцените пожалуйста этот период ожидания.

- Период ожидания был незначительным или вовсе отсутствовал.
- Период ожидания был длительным, потому что \_\_\_\_\_

12. По Вашему мнению, специалисты центра, которые с Вами работали, были (Выберите только один ответ):

- Очень вежливы и доброжелательны.
- В целом вежливы, но \_\_\_\_\_
- Недостаточно вежливы, доброжелательны и внимательны. В основном это проявлялось в \_\_\_\_\_

13. Удовлетворены ли Вы профессионализмом специалистов, которые оказывают Вам услуги в этом учреждении?

- Полностью удовлетворен(а).
- Да, в целом удовлетворен(а).
- Нет, не удовлетворен(а), потому что \_\_\_\_\_

14. Как Вы считаете, услуги полученные в учреждении положительно повлияли на качество Вашей жизни (выберете несколько вариантов)?

- Да, я чувствую себя более здоровым и уверенным.
- Да, я стал больше общаться с людьми.
- Да, я стал более самостоятельным.
- Нет, услуги полученные в этом учреждении, никак не повлияли на мою жизнь.

15. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг? (отметить любым символом по каждому пункту):

№	Критерий	Удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)	Почему не удовлетворен (а)	Не использовал (а)
1.	Помещениями (жилыми, приемными)				
	Общими помещениями (коридоры, проходные т.д.)				
	Жилыми комнатами				
	Кабинетами для приема специалистами				
	Помещениями для групповых культурно-досуговых мероприятий				
2.	Помещениями для реабилитации				
	Имеющимся оборудованием для предоставления услуг				
	Спортивным инвентарем				
	Медицинским оборудованием				
3.	Иным оборудованием				
	Питанием				
4.	Мебелью, мягким инвентарем (постельное белье, одежда, обувь и т.д.)				
5.	Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				

6.	Хранением личных вещей				
	В камере хранения				
	Гардероб				
	В жилых помещениях				
7.	Оборудованием санитарно-гигиенических помещений для инвалидов ( <b>имеется в виду</b> удобство пользования: наличие специальных приспособлений, поручней, подъемников и т.д.)				
8.	Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования ( <b>имеется в виду</b> общее состояние и чистота)				
	Умывальники, раковины, душевые, ванны				
	Санузлы				
9.	Способом оплаты социальных услуг				
10.	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг.				
11.	Возможностью посещения родственниками.				
12.	Тем, как решаются появляющиеся у Вас вопросы.				

**16. Довольны ли Вы проводимыми групповыми мероприятиями (оздоровительными, досуговыми, психологическими)?**

- Полностью доволен.
- В целом доволен, но \_\_\_\_\_
- Недоволен, потому что \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**17. Посоветуете ли Вы своим родственникам, знакомым или другим людям, в случае необходимости, обратиться в данную организацию (или аналогичную в другом районе)? (Выберите только один ответ).**

- Да, скорее посоветую.
- Нет, скорее не посоветую, потому что \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**18. Какие предложения, пожелания есть у Вас для улучшения обслуживания в учреждении?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Спасибо за участие в опросе!**

**Перечень учреждений для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2015 году**

1.	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»
2.	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»
3.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»
4.	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)
5.	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
6.	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»
7.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»
8.	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»
9.	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»
10.	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
11.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
12.	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
13.	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»