

# Информационно – справочная система «Единый социальный телефон»

(web-версия)

## Руководство пользователя

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b><i>ВВЕДЕНИЕ</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>ОНЛАЙН КОНСУЛЬТАЦИЯ</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>СПРАВОЧНИК МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ</i></b> .	<b>6</b>
<b><i>СИСТЕМА САМОАНКЕТИРОВАНИЯ</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>АНКЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>ПРОИЗВОЛЬНЫЙ ПОИСК ИНФОРМАЦИИ</i></b> .....	<b>10</b>



## ВВЕДЕНИЕ

Информационная система «Единый социальный телефон» (далее – ИС «ЕСТ») <http://est.est-ekb.ru/> - это набор информационных и интерактивных сервисов социального обслуживания, предоставляющих возможность:



✓ просмотра доступных, в рамках категории гражданина, мер социальной поддержки, оказываемых организациями социального обслуживания на территории Свердловской области;

✓ просмотра информации об организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на территории Свердловской области;

✓ определить нуждаемость в социальном обслуживании (посредством прохождения анкеты) и при необходимости результат анкетирования направить поставщику социальных услуг;

✓ оставить анонимный отзыв об оценке качества работы сервисов и качестве предоставления услуг операторами Единого социального телефона.

## ОНЛАЙН КОНСУЛЬТАЦИЯ

Раздел «Онлайн консультация» является отправной точкой по всем доступным веб интерфейсам ИС «ЕСТ» и находится по адресу <http://est.est-ekb.ru/>

С данного раздела возможен переход по следующим направлениям:

- справочник мер социальной поддержки;
- информация об организациях, предоставляющих социальные услуги;
- система самоанкетирования;
- анкета оценки качества предоставления услуг;
- система произвольного поиска информации.

**Справочник мер социальной поддержки**  
 Подробно доступен в онлайн-справочнике мер социальной поддержки, оказываемых организациями социального обслуживания на территории Свердловской области, с возможностью вывода на печать, загрузки и скачивания.

[перейти к справочнику](#)



**Реестр поставщиков социальных услуг**  
 Актуальная информация о деятельности исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих социальные услуги.

[перейти к реестру поставщиков](#)

**Система самоанкетирования**  
 Возможность анонимно оценить качество предоставления услуг, оставить заявку на социальное обслуживание и при необходимости оставить комментарий на качество предоставляемых социальных услуг для принятия решений о предоставлении социального обслуживания.

[перейти к самоанкетированию](#)

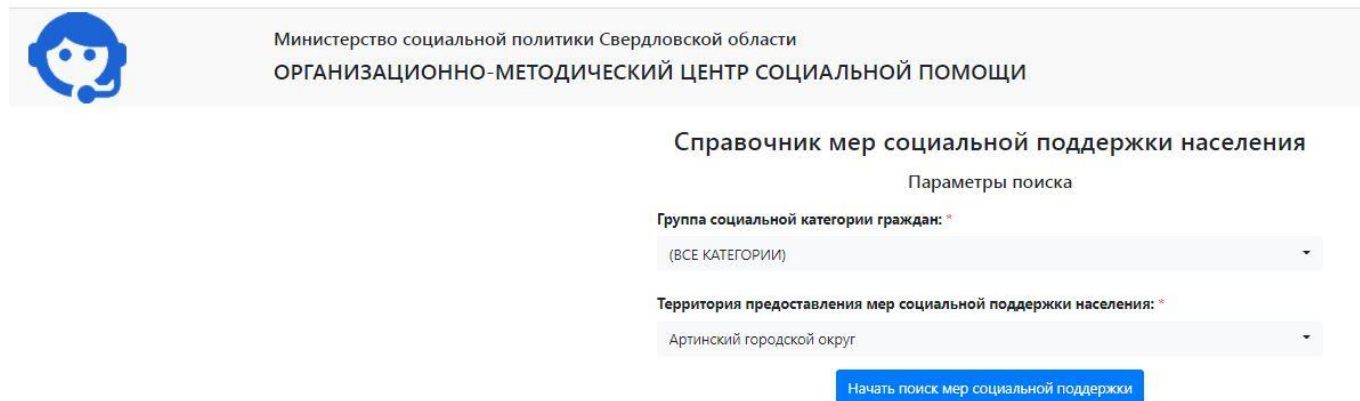


**Оставить отзыв**  
 Возможность предоставить оценку, дать комментарий, замечания, сообщить о выявленных проблемах, оставить отзыв об уровне оказания социальных услуг, сообщить о выявленных проблемах.

[перейти к отзывам](#)

## СПРАВОЧНИК МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Справочник мер социальной поддержки предназначен для просмотра доступных, в рамках категории гражданина, мер социальной поддержки, оказываемых организациями социального обслуживания на территории свердловской области. Справочник находится по адресу: <https://est-ekb.ru/service-reference-book/>



Министерство социальной политики Свердловской области  
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Справочник мер социальной поддержки населения

Параметры поиска

Группа социальной категории граждан: \*

(ВСЕ КАТЕГОРИИ)

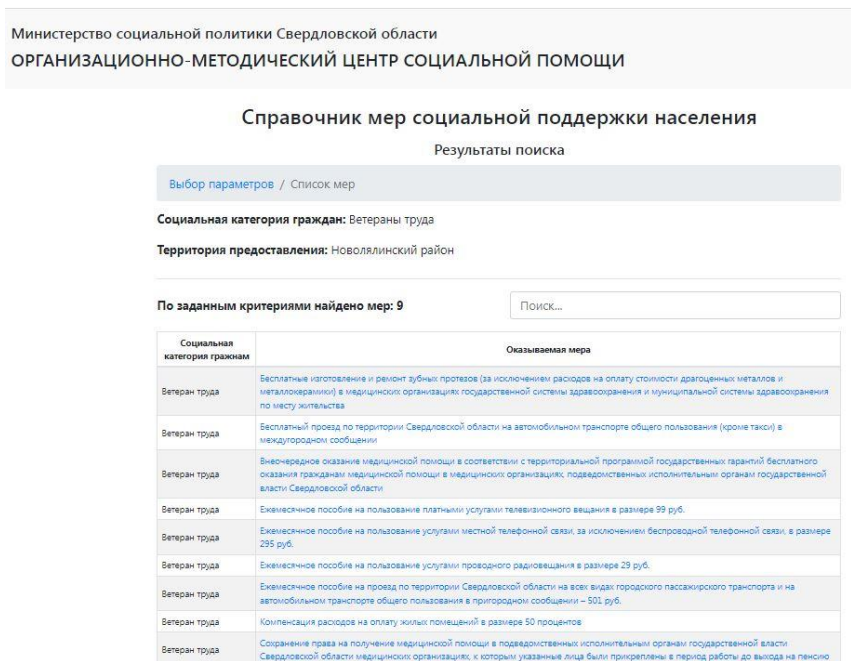
Территория предоставления мер социальной поддержки населения: \*

Артинский городской округ

Начать поиск мер социальной поддержки

Рис. 1. Окно справочника мер социальной поддержки.

Для поиска необходимых мер необходимо выбрать группу социальной категории граждан, а также территорию, на которой эти меры оказываются, после чего нажать на кнопку «начать поиск мер социальной поддержки». После завершения поиска мер они будут отображены в результатах поиска.



Министерство социальной политики Свердловской области  
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

Справочник мер социальной поддержки населения

Результаты поиска

Выбор параметров / Список мер

Социальная категория граждан: Ветераны труда

Территория предоставления: Новолялинский район

По заданным критериям найдено мер: 9

Социальная категория граждан	Оказываемая мера
Ветеран труда	Бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов (за исключением расходов на оплату стоимости драгоценных металлов и металлокерамики) в медицинских организациях государственной системы здравоохранения и муниципальной системы здравоохранения по месту жительства
Ветеран труда	Бесплатный проезд по территории Свердловской области на автомобильном транспорте общего пользования (кроме такси) в междугородном сообщении
Ветеран труда	Внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, подведомственных исполнительным органам государственной власти Свердловской области
Ветеран труда	Ежемесячное пособие на пользование платными услугами телевизионного вещания в размере 99 руб.
Ветеран труда	Ежемесячное пособие на пользование услугами местной телефонной связи, за исключением беспроводной телефонной связи, в размере 295 руб.
Ветеран труда	Ежемесячное пособие на пользование услугами проводного радиовещания в размере 29 руб.
Ветеран труда	Ежемесячное пособие на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования в пригородном сообщении – 501 руб.
Ветеран труда	Компенсация расходов на оплату жилья: повышений в размере 50 процентов
Ветеран труда	Сопровождение права на получение медицинской помощи в подведомственных исполнительным органам государственной власти Свердловской области медицинских организациях, к которым указанные лица были прикреплены в период работы до выхода на пенсию

Рис. 2 Результаты поиска мер социальной поддержки.

При нажатии на интересующие меру для пользователя будет доступна информация об организациях, предоставляющих выбранную социальную меру. В случае, если меру социальной поддержки предоставляет Территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти Свердловской области - Управление социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области для пользователя будет доступна информация о месте нахождения организации на основании Реестра Управлений социальной политики Свердловской области.

Министерство социальной политики Свердловской области  
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

## Справочник мер социальной поддержки населения

### Сведения о мере социальной поддержки населения

[Выбор параметров](#) / [Список мер](#) / [Информация о мере](#)

Информация о категории граждан и территории предоставления мер: [показать](#)

**Наименование меры:** Ежегодное пособие на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования в пригородном сообщении – 825 руб.

**Статус предоставления:** Предоставляется (оказывается)

Организаций, реализующих данную меру: 1

Организация (Подразделение)	Телефон(ы)	Электронная почта	Адрес места приема
Управление социальной политики № 1	8 (343) 462-61-68	tusp01@egov66.ru	624600, г. Алапаевск, ул. Береговая, д.№ 44, корп. 2

<b>Общие сведения</b>	Управление социальной политики № 1
<b>Структурные подразделения</b>	Раздел: Общие сведения об учреждении
<b>Контактные лица, сотрудники</b>	Общая информация
<b>Лицензии</b>	
<b>Телекоммуникации</b>	ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ Территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти Свердловской обл социальной политики Свердловской области № 1
<b>Кадровый состав</b>	СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ Управление социальной политики № 1
<b>Доступность и условия предоставления социальных услуг</b>	ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС 624600, г. Алапаевск, ул. Береговая, дом. 44, корп. 2
<b>Формы социального обслуживания, перечень предоставляемых социальных услуг, тарифы на предоставляемые социальные услуги по формам социального обслуживания и видам социальных услуг</b>	ТИП УЧРЕЖДЕНИЯ Управление социальной политики РУКОВОДИТЕЛЬ Саксоева Ольга Михайловна ГЛАВНЫЙ БУХГАЛТЕР
<b>Результаты проведенных проверок</b>	ДАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ 01.11.2004 г.
<b>Количество мест в учреждении</b>	ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ Структура управления социальной политики города Алапаевска Часы работы: понедельник - четверг: с 8-00 до 14-00 Часы приема граждан: вторник, четверг: с 8-00 до 16-00 обед: с 13-00 до 14-00
<b>Государственное задание</b>	ВИД ПОСТАВЩИКА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ Организации социального обслуживания, находящиеся в ведении субъекта РФ
<b>Обслуживаемые населенные пункты</b>	<input type="checkbox"/> НАЛИЧИЕ УСТАВА УЧРЕЖДЕНИЯ <a href="#">ГРАФИЧЕСКАЯ КОПИЯ УСТАВА УЧРЕЖДЕНИЯ ЗАГРУЖЕНЫ</a> ИНФОРМАЦИОННЫЙ САЙТ УЧРЕЖДЕНИЯ: <a href="http://tusp01.msp.midural.ru">tusp01.msp.midural.ru</a>

Рис. 3 Результат отображения данных организации, предоставляющую меру социальной поддержки

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Данный раздел позволяет пользователю посмотреть информацию о поставщиках социальных услуг, в том числе и негосударственных, на территории Свердловской области. Данный раздел находится по адресу: <http://isson.msp.midural.ru/orglist.jsp>

### РЕЕСТР ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

В соответствии с государственным заданием на выполнение (оказание) услуг (работ) организации социального обслуживания населения Свердловской области, оказывают социальные услуги гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании любой категории (инвалиды, пенсионеры и т.п.) - независимо от критерия признания нуждаемости.

Государственные организации
  Некоммерческие организации
  Коммерческие организации
  Индивидуальные предприниматели

Формы обслуживания
  Тип услуг

Краткое наименование
  Содержит
  ПОИСК
  ОТМЕНИТЬ
  РАСПЕЧАТАТЬ



	Учреждение				Руководитель					
	Краткое наименование	Тип	ИНН	ОГРН	Фамилия, Имя, Отчество	Код города	Телефон	Факс	E-mail	Адрес
1	ГАУ "Талицкий пансионат"	ДИ	6654009549	1026602236121	Зуйков Александр Николаевич	34371	25180		<a href="mailto:pansionat80@mail.ru">pansionat80@mail.ru</a>	623640, Таг. Красноарм № 31
2	ГАСУ СО "Каменск - Уральский ПНИ"	ПНИ	6665005338	1026600930168	Самочернов Андрей Вячеславович	3439	39-92-83	<a href="mailto:soc006@egov66.ru">soc006@egov66.ru</a>	<a href="mailto:soc006@egov66.ru">soc006@egov66.ru</a>	623412, Ка Уральский Каменская корп. -
3	ГАСУ СО "Красноуральский ПНИ"	ПНИ	6617003122	1026601185819	Елохин Александр Дмитриевич	34384	3-95-90	3-95-90	<a href="mailto:soc008@egov66.ru">soc008@egov66.ru</a>	624440, Красноуральск ул. Рюмина

Рис.4 Организации, предоставляющие социальные услуги.

## СИСТЕМА САМОАНКЕТИРОВАНИЯ

Предназначена для проведения самоанкетирования с целью выявления потребности в социальном обслуживании. Данный раздел находится по адресу: <http://est.est-ekb.ru/>

Рис.5 Интерфейс перехода к системе самоанкетирования.

Перед началом прохождения сама анкетирование необходимо в разделе онлайн консультации выбрать пол и территорию, на которой проживает человек.

Система самоанкетирования позволяет пройти его как с указанием персональных данных, так и в анонимном режиме. Для прохождения анкетирования в анонимном режиме необходимо поставить галочку в соответствующем пункте

«продолжить как анонимный пользователь». В противном случае необходимо заполнить предложенные поля.

**Примечание: поля, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения.**

Так как производится работа с персональными данными, для прохождения анкетирования необходимо дать согласие на обработку персональных данных, а также принять политику конфиденциальности информационного портала «Единый социальный телефон».

Для этого необходимо поставить галочку в соответствующих пунктах «даю согласие на обработку персональных данных», «Принимаю политику



Министерство социальной политики Свердловской области  
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

#### Система самоанкетирования

Укажите данные перед началом анкетирования

Фамилия: \*

Имя: \*

Отчество:

Дата рождения: \*

Пол: \*  мужской  женский

Населенный пункт: \* Выберите населенный пункт

ИНН:

Телефон: \*

E-mail: \*

- Продолжить как анонимный пользователь
- Даю согласие на обработку персональных данных
- Принимаю политику конфиденциальности информационного портала «Единый социальный телефон»



Министерство социальной политики Свердловской области  
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

#### Система самоанкетирования

Вопрос 1 из 21

Полная или частичная утрата способности, либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности

##### Ориентация в пространстве

- Самостоятельно ориентируюсь в окружающем пространстве
- Самостоятельно ориентируюсь в окружающем пространстве. Имеются осложненные нарушения слуха, зрения
- Самостоятельно ориентируюсь в окружающем пространстве, имеются частично осложненные нарушения зрения, слуха и/или затруднение ориентации в пространстве
- Плохо ориентируюсь в пространстве, медленно реагирую на информацию из окружающей среды
- С трудом ориентируюсь в пространстве, имеются несложные нарушения зрения, слуха, препятствующие самостоятельной ориентации в окружающей обстановке
- Нарушения не могут быть компенсированы (слепота, глухота, моторные афазии), выраженная дезориентация в связи с психическими заболеваниями

Рис.6 Интерфейс системы самоанкетирования.

конфиденциальности информационного портала «Единый социальный телефон».

С целью выявления нужд пользователя необходимо ответить на 21 вопрос системы. После прохождения самоанкетирования для пользователя будет доступна информация о результатах анкетирования (выявленных негативных функциональных классов).

Рис.7 Вопросы системы самоанкетирования.

Министерство социальной политики Свердловской области  
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

#### Система самоанкетирования

Анкетирование завершено

Выявленные функциональные классы:  показать все

Вопрос	Функциональный класс
Способность к общению	ФК-1
Способность к самообслуживанию	ФК-2
Реабилитационный потенциал семьи	ФК-1
Умственное развитие	ФК-3

**У вас обнаружены негативные функциональные классы**

Список уполномоченных органов, к которым вы можете обратиться:

Поиск:

Наименование организации	Адрес	Контактный телефон (+)
Управление социальной политики №1	624000, г. Алапаевск, ул. Березовая, д.442	8(3434)20198
Управление социальной политики №2	627750, Риж. г. ул. Вязовая, д.15	+7(343)40-32-31
Управление социальной политики №3	623000, г. Красноуфимск, ул. Березовая, д.12	8(343)40-21-94

Рис.8 Результат самоанкетирования



АСС-БИЗНЕС СОФТ

Общество с ограниченной ответственностью «АСС-БИЗНЕС СОФТ»  
624201, Свердловская обл., г. Лесной, ул. Ленина, д.14 лит. А  
Телефон/Факс: (34342) 768-81, 709-38  
E-mail: [son@bi-soft.ru](mailto:son@bi-soft.ru), [bi-soft@bi-soft.ru](mailto:bi-soft@bi-soft.ru) <http://www.bi-soft.ru>

Для сохранения результатов анкетирования необходимо нажать кнопку «Сохранить анкету», после чего на компьютер будет загружен документ с информацией о проведенном самоанкетировании.

Для подачи обращения в уполномоченный орган или уполномоченную организацию, указанных в Реестре Управлений социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области и /или в Реестре поставщиков социальных услуг Свердловской области на основании выбранного гражданином территориального признака нужно воспользоваться кнопкой «Подать обращение в учреждение». При нажатии на эту кнопку появится дополнительно окно с возможностью выбора организации. Для завершения подачи обращения необходимо ввести адрес проживания тестируемого, после чего напротив наименования организации нажать на кнопку «подать обращение».

Примечание: кнопка подачи обращения доступна только при условии, что самоанкетирование было проведено с заполнением персональных данных.

Поддача обращения в учреждение x

Адрес: \*

Показать 10 записей Поиск:

Наименование	↑	Адрес	↓
ГАУ "СРЦН Ачитского района"		623230, Ачит п, Строителей ул, д. 5	<a href="#">Подать обращение</a>
ГАУ "СРЦН г.Североуральска"		624480, Североуральск г, ул. Каржавина, д. 46	<a href="#">Подать обращение</a>
ГАУ "Дом ночного пребывания"		620142, Екатеринбург г, ул. Машинная, д. 9, корп. а	<a href="#">Подать обращение</a>
ГАУ "КЦСОН "Забота" Белоярского района"		624030, Белоярский п, ул. Нагорная, д. 11, корп. а	<a href="#">Подать обращение</a>
ГАУ "КЦСОН "Забота" города Качканара"		624351, Качканар г, ул. Качканарская, д. 7	<a href="#">Подать обращение</a>
ГАУ "КЦСОН "Золотая осень" города Нижний Тагил"		622051, Нижний Тагил г, ул. Правды, д. 9, корп. а	<a href="#">Подать обращение</a>

Рис 9. Окно подачи обращения в учреждение социального обслуживания.

После того, как обращение было направлено в уполномоченный орган или уполномоченную организацию на адрес электронной почты пользователя придет уведомление об отправке результата самоанкетирования и о направлении обращения в организацию.

2 файла [Скачать одним архивом \(89 КБ\)](#) [Сохранить в Облако](#)

Уважаемый М Л А

Вами 1 .0 .2022 в 11:19 была было пройдено самоанкетирование. Ниже Вы можете скачать его и Ваше согласие на обработку персонал

Данное сообщение сформировано автоматически. Пожалуйста, не от С уважением, Служба технической поддержки

**ЕСТ. Направление обращения поставщику социальных услуг**

Кому: вам

Уважаемый

Ваше обращение от: 16.12.2021 г., направленное через портал "Единый социальный телефон" 16.12.2021 г. передано в Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Малахит" Орджоникидзевского района города Екатеринбург". Позднее Вам будет сообщено о решении, принятом в отношении Вашего обращения поставщиком социальных услуг.

Для получения более детальной информации, пожалуйста, обратитесь в Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Малахит" Орджоникидзевского района города Екатеринбург", по адресу: 620042, Екатеринбург г, ул. Избирателей, д.№ 137 телефон(ы): +7 /343/ 305-999-1

Данное сообщение сформировано атоматически. Пожалуйста, не отвечайте на него.

С уважением, администрация портала "Единый социальный телефон".



## АНКЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Предназначена для отзыва об оценке качества работы сервисов и предоставления услуг операторами Единого социального телефона. Данный раздел находится по адресу: <https://est-ekb.ru/service-quality-anket/>

Перед началом прохождения анкетирования по оценке качества предоставления социальных услуг необходимо выбрать пол тестируемого, а также его возрастную группу, и нажать на кнопку «начать анкетирование». После прохождения анкеты необходимо будет следовать инструкциям, указанным на экране.

### Оценка качества предоставления услуг

Перед началом анкетирования заполните следующие поля

Пол \*  мужской  женский

Возрастная группа \* Выберите возрастную группу ▾

[Начать анкетирование](#)

Рис.10 Вид анкеты оценки качества

В случае, если пользователь на вопросы о доброжелательности и вежливости операторов отвечает «Нет», ему будет предложено оставить отзыв о работе оператора единого социального телефона.

### Оценка качества предоставления услуг

Оставить отзыв о работе оператора единого социального телефона?

[Да](#) [Нет](#)

Рис.11 Вопрос анкеты оценки качества

В случае, если пользователь желает оставить отзыв, система перенаправит пользователя в раздел «Обращения граждан» официального сайта ГКУ СОН СО «ОМЦСП».

Главная — Обращение граждан — Отправить обращение

Электронная приемная  
Иные формы обращения граждан

Отправить обращение

Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В электронной анкете в Вашем обращении укажите:

кому, Вы его направляет  
Директору, Белкину Семену Августовичу

В электронной анкете в Вашем обращении укажите в именительном падеже Ваши:

Фамилия \*  
Имя \*  
Отчество (при наличии)  
Отчество

Наименование организации (юридического лица)  
Наименование организации (юридического лица)

Единый социальный телефон для граждан Свердловской области  
8-800-300-8-100

Рис.12 Вид формы обращения на официальном сайте ГКУ СОН СО «ОМЦСП»

## ПРОИЗВОЛЬНЫЙ ПОИСК ИНФОРМАЦИИ

Система произвольного поиска информации предназначена для нечёткого поиска информации, содержащейся во всей системе ИС «ЕСТ». Система находится по адресу: <http://est.est-ekb.ru/>

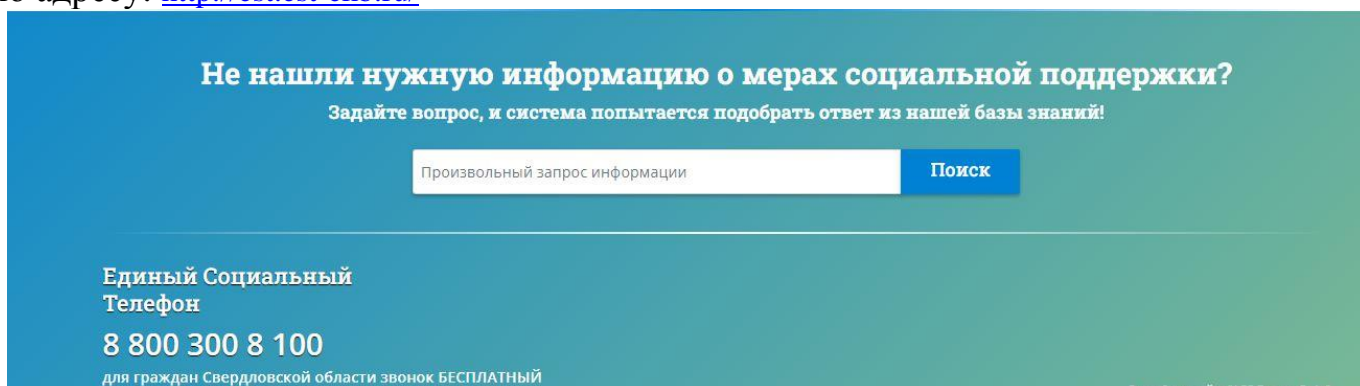


Рис. 13. Внешний вид раздела произвольного поиска информации.

Для начала поиска необходимо ввести произвольный запрос в поле ввода, после чего нажать кнопку «Поиск». По результатам поиска будет представлен ряд ссылок.

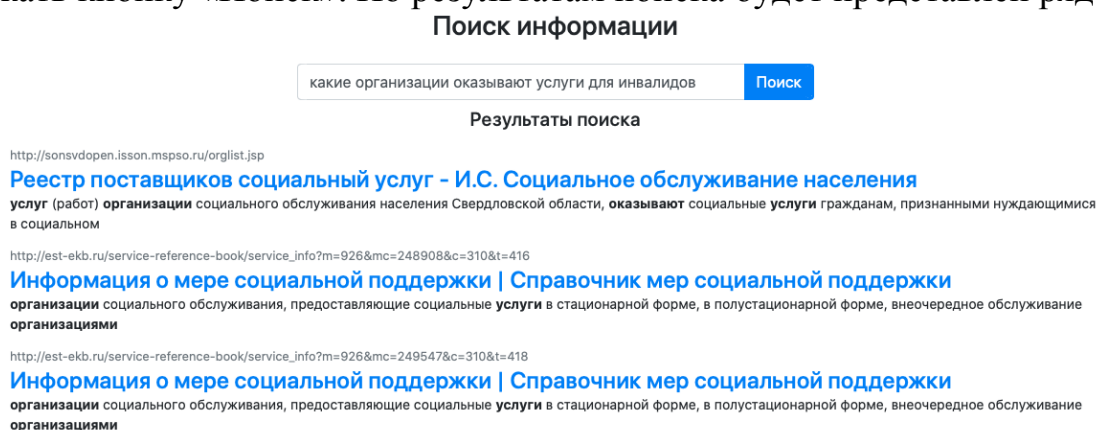


Рис. 14. Результаты поиска по заданному запросу.