

ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

30.11.2021 года

№ 4

г. Ижевск

Форма проведения: заочная

Члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики:

Воробьев
Максим Борисович

председатель Удмуртской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», член Общественной палаты Удмуртской Республики, председатель Совета;

Габдулхаева
Эльмира Разимовна

член Общественной палаты города Ижевска, член координационного совета по делам семьи и детства при Администрации Устиновского района города Ижевска, заместитель председателя Совета;

Малышева
Светлана Анатольевна

председатель комиссии Общественной палаты Удмуртской Республики по социальной поддержке, здравоохранению, трудовым отношениям и поддержке ветеранов, секретарь Совета;

Кайгородов
Константин
Вениаминович

член Общественной палаты Удмуртской Республики;

Колесникова
Ольга Николаевна

соучредитель, член правления Ассоциации родителей детей-инвалидов Удмуртской Республики;

Меркурьев
Сергей Александрович

заместитель руководителя общественной организации инвалидов «Благо»;

Пензина
Татьяна Александровна

заместитель председателя комиссии по физической культуре и спорту Общественной палаты Удмуртской Республики.

Повестка заседания:

1. О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.

2. Утверждение плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики на 2022 год.

Заседание общественного совета проведено в заочном режиме.

По первому вопросу - О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году

Решили:

1.1. Утвердить прилагаемый рейтинг учреждений социального обслуживания населения Удмуртской Республики в 2021 году (Приложение 1).

Колесникова О.Н.: «Хотелось бы, чтобы в аналитической записке было отражено общее количество населения района (города) – к числу получателей услуг в конкретном КЦСОН (в процентном соотношении тоже). Общее количество несовершеннолетних, в том числе детей-инвалидов – к количеству получателей социальных услуг несовершеннолетними, в том числе детьми-инвалидами, в КЦСОН.

В этом случае можно было бы более объективно судить об информированности населения, о доступности получения услуг и т.д.

Хотелось бы отдельно иметь цифры в соотношении: общего количества получателей услуг - к количеству принявших участие в опросе по следующим категориям: получающих услуги в полустационарной форме, в стационарной форме и на дому.

Без участия достаточного количества всех категорий пользователей социальными услугами, в том числе обслуживающихся на дому и несовершеннолетних (их законных представителей), выборку респондентов нельзя считать репрезентативной.

Показатели, характеризующие доступность, комфортность услуг, в данном исследовании, касаются исключительно получателей социальных услуг непосредственно в помещении КЦСОН.

В сельских районах КЦСОН находятся в районном центре, а большое количество потенциальных получателей социальных услуг проживают в деревнях и обслуживаются по месту проживания. Поэтому объективность оценки по тематике исследования снижается, ввиду отсутствия среди респондентов – пользователей социальными услугами на дому.

Отдельная, очень важная категория пользователей услуг в КЦСОН – несовершеннолетние. Особенно, дети-инвалиды. Хотелось бы, чтобы была выделена отдельно информация по данной категории пользователей и их (или их законными представителями) удовлетворенностью качеством (или, все-таки, качеством условий?) оказываемых услуг. Без данных по этой категории общая картина также не может быть полной.

«Замечания и предложения» подтверждают предположение, что опрошены были только респонденты, получающие социальные услуги непосредственно в здании КЦСОН. А это не дает полной картины. Получатели услуг надомной формы обслуживания свое мнение о качестве получаемых услуг не высказали.

В «Замечаниях и предложениях» есть много пожеланий и предложений, касающихся доступной среды. Например, «установить поручни»; «создать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения» и т.д. Это те очевидные элементы доступной среды, с которых в самом начале началось внедрение реализации Государственной программы РФ «Доступная среда» (2011-2025 гг.). Предлагаю в связи с этим, рекомендовать провести анализ по реализации программы «Доступная среда», и расходованию средств.».

1.2. Утвердить прилагаемые предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания (Приложение 2).

1.3. Направить в Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики настоящий протокол, а также прилагаемые рейтинг и предложения.

По второму вопросу - Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики на 2022 год

Решили:

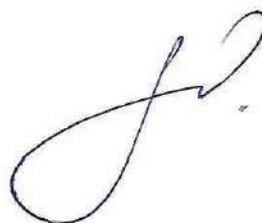
2.1. Утвердить прилагаемый план работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики на 2022 год (Приложение 3).

Председатель Общественного совета



М.Б. Воробьев

Секретарь Общественного совета



С.А. Малышева

РЕЙТИНГ
организаций социального обслуживания в Удмуртской Республике
в 2021 году

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность информации	2. Комфорт условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов.	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1.	Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации»	99,6	99,7	99,4	100,0	99	99,5	1
2.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»	97,1	99,3	93,1	99,6	99	97,6	2
3.	Автономное учреждение Удмуртской Республики «Загородный оздоровительный комплекс «Лесная сказка»	95,5	96,6	95,5	97,2	97,4	96,4	3

Приложение 2
к протоколу заседания
Общественного совета по НОК
от 30.11.2021 № 4

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Рекомендации
1.	Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации»	Рекомендаций нет.
2.	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»	Повысить уровень доступности организации для инвалидов, оборудовать пандусы, санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. А также обеспечить наполняемость необходимыми материалами информационных стендов.
3.	Автономное учреждение Удмуртской Республики «Загородный оздоровительный комплекс «Лесная сказка»	Обеспечить в организации социальной сферы условия комфортности санитарных зон в соответствии с отзывами получателей услуг, также обеспечить наполняемость информационного стенда необходимой информацией.

Приложение 3
к протоколу заседания
Общественного совета по НОК
от 30.11.2021 № 4

ПЛАН
работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве
социальной политики и труда Удмуртской Республики на 2022 год

№ п/п	Рассматриваемые вопросы
1 квартал	
1.	Об организации проведения в 2022 году независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) организациями социального обслуживания Удмуртской Республики, в том числе подготовке технического задания для организации-оператора
2.	О рассмотрении технического задания для организации, которая будет осуществлять сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания
3.	Об утверждении перечня организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году
4.	Об итогах выполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году.
2 квартал	
5.	О ходе работы организации-оператора в 2022 году
3 квартал	
6.	О предварительных результатах НОК в 2022 году
4 квартал	
7.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2022 году
8.	Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год
Выездные мероприятия	
	По отдельному графику


ПРОТОКОЛ ГОЛОСОВАНИЯ

Членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Дата проведения: 30 ноября 2021 г.

№ п/п	Тема	Принять/не принять
1.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.	Принять
2.	Утверждение Плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год.	Принять

Член Общественного совета по НОК

 (Фамилия имя отчество)

Воробьев Максим Борисович

ПРОТОКОЛ ГОЛОСОВАНИЯ

Членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Дата проведения: 30 ноября 2021 г.

№ п/п	Тема	Принять/не принять
1.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.	Принять
2.	Утверждение Плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год.	Принять

Член Общественного совета по НОК*

(Фамилия имя отчество)

Клигоров Константин Вениаминович

ПРОТОКОЛ ГОЛОСОВАНИЯ

Членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Дата проведения: 30 ноября 2021 г.

№ п/п	Тема	Принять/не принять
1.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.	Принять
2.	Утверждение Плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год.	Принять

Член Общественного совета по НОК



(Габдулхаева Эльмира Разимовна)

ПРОТОКОЛ ГОЛОСОВАНИЯ

Членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Дата проведения: 30 ноября 2021 г.

№ п/п	Тема	Принять/не принять
1.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.	Принять с замечаниями
2.	Утверждение Плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год.	Принять

Член Общественного совета по НОК

Колесникова О.Н.

ПРОТОКОЛ ГОЛОСОВАНИЯ
Членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Дата проведения: 30 ноября 2021 г.

№ п/п	Тема	Принять/не принять
1.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.	Принять
2.	Утверждение Плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год.	Принять

Предложения:

1. Проводя данную работу, хотелось бы посетить Центры социального обслуживания как г. Ижевске, так и в районах Удмуртской Республики.
2. В Отчете по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в таблицах очень смущает наличие 100 бальной оценки качества.
3. Большое пожелание - общаться в живую (понимаю, что это не всегда зависит от Вас).

Член Общественного совета по НОК

Пензина Татьяна Александровна



ПРОТОКОЛ ГОЛОСОВАНИЯ

Членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Дата проведения: 30 ноября 2021 г.

№ п/п	Тема	Принять/не принять
1.	О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2021 году.	Принять
2.	Утверждение Плана работы Общественного совета по проведению НОК на 2022 год.	Принять

Член Общественного совета по НОК

Меркурьев (Меркурьев Сергей Александрович)

Коллективные результаты

Автоматически осуществлять расчет по сведениям от оператора

- ИУЭР "ТОС "ЛЕСНАЯ СЛАЗА" ✓
- Оценки не начислялись
- РЕСПУБЛИКАНСКАЯ ✓
- Оценки не начислялись
- РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ✓
- Администрации
- Оценки не начислялись

АВТНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ УДАМУРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ "ЗАГОРОДНЫЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС "ЛЕСНАЯ СЛАЗА"
 ИНН: 1941032990
 Вид(ы) группы: Организация с государственной формой образования
 По организации не проводились контрольные проверки

Оценки не начислялись

Численность сотрудников в штате организации: 300
 Численность работодателей: 99
 Дата регистрации: 30
 Показатель качества по организации (баллы): 96,84
 Показатель оценки качества по совокупности организаций (баллы): 97,87

Поиск по оценкам, собранным оператором

Обзор критериев

1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Максимальное количество баллов
Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы			93,5 Баллы

2 - критерий конфиденциальности условий предоставления услуги, в том числе в отношении сведений об организации

Показатели	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Максимальное количество баллов
Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы			93,5 Баллы

Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы

Коллективные результаты

Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы

93,5 Баллы

1 - критерий конфиденциальности условий предоставления услуги, в том числе в отношении сведений об организации

Показатели	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Максимальное количество баллов
Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы			93,5 Баллы

3 - критерий доступности услуги для инвалидов

Показатели	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Максимальное количество баллов
Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы			93,5 Баллы

4 - критерий добросовестности, добросовестности работников организации

Показатели	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Максимальное количество баллов
Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы			93,5 Баллы

5 - критерий управленческой эффективности оказания услуги

Показатели	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Максимальное количество баллов
Имеется ли информация в части показателей, характеризующих общую картину работы			93,5 Баллы

Справка

Количественные результаты

Автоматически осуществляется расчет по сравнению от оператора

- Муниципальное управление образования Республики Беларусь
- Республиканский центр адаптации
- Республиканский центр адаптации
- Республиканский центр адаптации

АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УДИМУРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И АДАПТАЦИИ
ИНН: 1832048880
Выдана (дата) - Организация стартовой формы обслуживания
 По организации не проводились независимые оценки

Оценки по качеству:

Численность получателей услуг организации: 430

Численность рекомендаций: 136

Дата проведения: 30

Показатель эффективности по организации (баллы): 49,34

Показатель эффективности по совокупности организаций (баллы): 67,87

Поиск системы сбора информации

Общие критерии

1. критерий открытости и доступности информации об организации

Показатель	Величина показателя	Максимальное количество баллов	Экспертная оценка
Итоговое значение в части показателя, характеризующего общий критерий оценки		99,6	64,94

2. критерий информативности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления

Показатель	Величина показателя	Максимальное количество баллов	Экспертная оценка
Итоговое значение в части показателя, характеризующего общий критерий оценки		99,7	64,94

Количественные результаты

3. критерий доступности услуг для инвалидов

Показатель	Величина показателя	Максимальное количество баллов	Экспертная оценка
Итоговое значение в части показателя, характеризующего общий критерий оценки		99,4	64,94

4. критерий добровольности, открытости, прозрачности организации

Показатель	Величина показателя	Максимальное количество баллов	Экспертная оценка
Итоговое значение в части показателя, характеризующего общий критерий оценки		100	64,94

5. критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатель	Величина показателя	Максимальное количество баллов	Экспертная оценка
Итоговое значение в части показателя, характеризующего общий критерий оценки		99	64,94

Количественные результаты

Автоматически осуществлять расчет по сведениям от оператора

- ОУП "ОБЪЕДИНЕННАЯ КАССА"
- ОЦЕНКА ПО ЧЛЕНОВ
- РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР
- ОЦЕНКА ПО ЧЛЕНОВ
- РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР АДАПТАЦИИ
- ОЦЕНКА ПО ЧЛЕНОВ

ПОДРИЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ХДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ"
ИНН: 1840091735

Индикаторы - Оценка по результатам формы обслуживания

По организации не проводилась независимая оценка

Оценки не заполнены

Численность получателей услуг организации: 11906

Численность резидентов: 1322

Дни резидентства: 30

Вкладчики оценки качества по организации (баллы): 97,37

Вкладчики оценки качества по совокупности организаций (баллы): 97,37

Показатели оценки, собранные оператором

Критерий

1 - Проверка открытости и достоверности информации об организации

Показатель	Максимальное количество баллов	Фактическая численность получателей услуг	Вкладчики оценки качества по организации (баллы)
Итоговая оценка в части показателей, характеризующих открытость организации	97,37		Баллы

1 - Критерий доступности условий предоставления услуг, в том числе время оказания их предоставления

Показатель	Максимальное количество баллов	Фактическая численность получателей услуг	Вкладчики оценки качества по организации (баллы)
Итоговая оценка в части показателей, характеризующих доступность услуг	99,3		Баллы

Количественные результаты

2 - Критерий доступности условий предоставления услуг, в том числе время оказания их предоставления

Показатель	Максимальное количество баллов	Фактическая численность получателей услуг	Вкладчики оценки качества по организации (баллы)
Итоговая оценка в части показателей, характеризующих доступность услуг	99,3		Баллы

3 - Критерий доступности услуг для инвалидов

Показатель	Максимальное количество баллов	Фактическая численность получателей услуг	Вкладчики оценки качества по организации (баллы)
Итоговая оценка в части показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	93,1		Баллы

4 - Критерий добровольности, эффективности работы организации

Показатель	Максимальное количество баллов	Фактическая численность получателей услуг	Вкладчики оценки качества по организации (баллы)
Итоговая оценка в части показателей, характеризующих добровольность, эффективность работы организации	99,4		Баллы

5 - Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатель	Максимальное количество баллов	Фактическая численность получателей услуг	Вкладчики оценки качества по организации (баллы)
Итоговая оценка в части показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	99		Баллы

Итоговая оценка