

ПРОТОКОЛ

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

14 августа 2024 года

№ 3

г. Ижевск

Форма проведения: очно-заочная

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

- | | |
|----------------------------------|--|
| Габдулхаева
Эльмира Разимовна | - член автономной некоммерческой организации «Центр развития и защиты детей «Родительский комитет Удмуртской Республики», председатель Общественного совета по НОК |
| Воробьев
Максим Борисович | - член Общественной палаты Удмуртской Республики, председатель Удмуртской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», заместитель председателя Общественного совета по НОК |
| Мальшева
Светлана Анатольевна | - председатель Общественной палаты Удмуртской Республики, директор бюджетного учреждения культуры Удмуртской Республики «Государственный зоологический парк Удмуртии», секретарь Общественного Совета по НОК. |

Члены Общественного Совета по НОК:

- | | |
|---|--|
| Васильева
Елена Станиславовна | - член Региональной общественной организации «Союз женщин Удмуртской Республики» |
| Кислухина
Наталья Евгеньевна | - член Ижевской городской общественной организации «Объединение родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Ассоль» |
| Меркурьев
Сергей Александрович
(в режиме ВКС) | - председатель Удмуртской республиканской общественной организации инвалидов «Благо» |
| Шакирова
Лейсан Равилевна | - председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации «Всероссийская организация родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в представительстве своих |

интересов».

Приглашенные:

- | | |
|---------------------------------|--|
| Лекомцев
Юрий Геннадьевич | - заместитель министра социальной политики и
труда Удмуртской Республики |
| Семенова
Анастасия Сергеевна | - заместитель начальника управления
организационной работы Министерства
социальной политики и труда Удмуртской
Республики |
| Соколова
Лида Юрьевна | - генеральный директор ООО «АС». |

Повестка заседания:

1. О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2024 году.

По вопросу - О результатах проведения НОК условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2024 году слушали Соколову Л.Ю.

Между Министерством социальной политики и труда Удмуртской Республики и ООО «АС» заключен Государственный контракт от 13 июня 2024 года № пт-2024-06-08244 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

В соответствии с пунктом 1.4 контракта срок исполнения контакта определен с даты заключения контракта по 30 сентября 2024 года. Примерные сроки оказания по каждому виду услуги указаны в Календарном плане (Приложение № 4 к контракту).

Аналитический отчет содержит:

Методику исследования;

Цели и задачи;

Методы исследования (сбора данных);

Инструментарий исследования.

Объектом исследования в 2024 году стали 8 организаций социального обслуживания населения Удмуртской Республики – юридических лиц, 60 условных единиц.

Цель: сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Удмуртия и обобщение полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году.

Задачи:

- получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Удмуртия (по каждому учреждению отдельно);
- формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, Исполнитель использует следующие источники информации, необходимой для оказания услуг:

- 1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения параметров деятельности организаций социального обслуживания;
- 2) результаты анализа информации о деятельности организаций социального обслуживания;
- 3) результаты опроса (анкетирования с учетом типа организации и категории обслуживаемых – получателей услуг).

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей программы Microsoft Excel.

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word.

Расчет показателей производился в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формируется из следующих категорий обслуживаемых получателей услуг:

- дееспособные;
- ограниченные в дееспособности;

– недееспособные с участием законного представителя (опекуна).

Необходимость проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, расположенными на территории Удмуртской Республики обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Общий средний балл составил 98,26 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,6), далее следуют критерии удовлетворённости условиями оказания услуг (99,0), комфортности условий оказания услуг (98,9), доброжелательности и вежливости (98,7). Наименее высокое значение принимает критерий доступности для инвалидов (95,2 балла).

Наиболее высокие баллы получили следующие организации:

Автономное учреждение Удмуртской Республики «Загородный оздоровительный комплекс «Лесная сказка»

Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации»

Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» наибольший результат *100 баллов* набрал Республиканский специализированный психоневрологический дом ребенка, второе место с результатом *99,6 балла* заняли сразу шесть организаций: Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов, Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями, Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения, Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации, ЗОК «Лесная сказка». Третье место по данному критерию занял Республиканский социально-реабилитационный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов (*99,2 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *99,6 балла*.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» наивысший результат *99,6 балла из 100* возможных набрал ЗОК «Лесная сказка», на втором месте – Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов (*99,3 балла*), третье место заняли сразу три оцениваемые организации: Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения и Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации (*99 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,9 балла*.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наивысший результат *99,7 балла* набрал Республиканский социально-реабилитационный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов. Второе место заняли четыре организации: Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов, Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения, Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации, ЗОК «Лесная сказка», - набравшие *99,4 балла*. Третье место – у Республиканского реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями (*98,8 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *95,2 балла*.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» наивысший результат *99,8 балла из 100* возможных набрал Республиканский социально-реабилитационный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов. Второе место занял ЗОК «Лесная сказка», набравший *99,2 балла*. Третье место заняли три организации: Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями, Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения (*99 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,7 балла*.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наивысший результат *99,4 балла* набрал Республиканский специализированный психоневрологический дом ребенка. Второе место занял ЗОК «Лесная сказка», набравшие по *99,3 балла*. Третье место – у Республиканского социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних и Республиканского центра социальной реабилитации и адаптации (*99,2 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *99 баллов*.

Наибольшее значение итогового показателя независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания набрал ЗОК «Лесная сказка» (*99,42 балла*). Второе место заняли две организации: Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения и Республиканского центра социальной реабилитации и адаптации (*99,2 балла*). На третьем с равным количеством баллов три организации: Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями, Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов, Республиканский социально-реабилитационный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов (*99,02 балла*).

Рейтинг организаций социального обслуживания населения Удмуртской Республики, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

– обеспечение возможности приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста при необходимости.

– дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля (в первую очередь дублируются элементы навигации - указатели, карты, названия кабинетов и т.д.)

– размещение в филиалах пандусов, расширенных дверных проёмов, оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений.

Также рекомендуется обеспечить условия для доступа инвалидов, включающие наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Решили:

1.1. Утвердить прилагаемый рейтинг учреждений социального обслуживания населения Удмуртской Республики в 2024 году (Приложение 1).

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 выявленные недостатки.

Количество голосов членов Общественного совета по НОК:

«за» – семь голосов;

«воздерживаюсь» - нет.

Председатель
Общественного совета по НОК



Э.Р. Габдулхаева

Секретарь Общественного совета

С.А. Малышева

Приложение 1
к протоколу заседания
Общественного совета по НОК
от 14.08.2024 № 3

РЕЙТИНГ
организаций социального обслуживания в Удмуртской Республике
в 2024 году

	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТО Г	Рейт инг
7	Автономное учреждение Удмуртской Республики «Загородный оздоровительный комплекс «Лесная сказка»	99,6	99,6	99,4	99,2	99,3	99,42	1
5	Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,6	99,0	99,4	99,0	99,0	99,21	2-3
6	Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации»	99,6	99,0	99,4	98,8	99,2	99,20	2-3
3	Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	99,6	98,7	98,8	99,0	99,0	99,02	4-6
4	Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,2	98,0	99,7	99,8	98,4	99,02	4-6
1	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,6	99,3	99,4	98,4	98,4	99,02	4-6
2	Казенное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	99,6	99,0	92,0	99,0	99,2	97,76	7
8	Казенное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский специализированный психоневрологический дом ребенка»	100,0	98,6	73,3	96,0	99,4	93,46	8

**Выявленные недостатки
деятельности организаций социального обслуживания**

<p>Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	<p>Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: ✓ филиал Пижильский психоневрологический интернат</p> <p>Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: ✓ филиал Пижильский психоневрологический интернат</p> <p>Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: ✓ филиал Якшур-Бодьинский психоневрологический интернат.</p>
<p>Казенное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»</p>	<p>Отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами: ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Росток» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сюмсинского района»</p> <p>Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: ✓ «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям «СоДействие» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Росток» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района»</p> <p>Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: ✓ «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям «СоДействие» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Росток» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для</p>

	<p>несовершеннолетних Сьюмсинского района)</p> <p>Отсутствие сменных кресел-колясок:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям «СоДействие» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Росток» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Веста» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района» <p>Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям «СоДействие» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Росток» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района» <p>Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ «Центр психолого-педагогической помощи семье и детям «СоДействие» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Можги» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сьюмсинского района» <p>Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Росток» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Ижевска «Веста» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Воткинска» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Глазова» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балезинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Киясовского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Увинского района» ✓ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сюмсинского района» ✓ «Глазовский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
<p>Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»</p>	<p>Отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в г. Глазове <p>Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Можге ✓ Филиал в городе Глазове <p>Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Можге ✓ Филиал в городе Глазове <p>Отсутствие сменных кресел-колясок:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Глазове <p>Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Можге ✓ Филиал в городе Глазове <p>Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Можге ✓ Филиал в городе Глазове <p>Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Можге
<p>Автономное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский социально-реабилитационный центр для</p>	<p>Запросы получателей услуг: рассмотреть возможность выделения дополнительных площадей, организации комплекса для проведения водных процедур, открытия отделения для обслуживания на дому.</p>

граждан пожилого возраста и инвалидов»	
<p>Бюджетное учреждение социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения»</p>	<p>Отсутствие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в Дебесском районе ✓ Филиал в Игринском районе ✓ Филиал в Кезском районе ✓ Филиал в Ярском районе <p>Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в Балезинском районе ✓ Филиал в городе Воткинске и Воткинском районе ✓ Филиал в городе Глазове и Глазовском районе ✓ Филиал в Дебесском районе ✓ Филиал в Кезском районе ✓ Филиал в Сюмсинском районе ✓ Филиал в Ярском районе <p>Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в Балезинском районе ✓ Филиал в городе Воткинске и Воткинском районе ✓ Филиал в городе Глазове и Глазовском районе ✓ Филиал в Граховском районе ✓ Филиал в Дебесском районе ✓ Филиал в Игринском районе ✓ Филиал в Сюмсинском районе ✓ Филиал в Увинском районе ✓ Филиал в Ярском районе <p>Отсутствие сменных кресел-колясок:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в Дебесском районе <p>Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в Алнашском районе ✓ Филиал в Вавожском районе ✓ Филиал в Дебесском районе ✓ Филиал в Игринском районе ✓ Филиал в Сюмсинском районе ✓ Филиал в Увинском районе ✓ Филиал в Ярском районе <p>Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Филиал в городе Глазове и Глазовском районе ✓ Филиал в Граховском районе ✓ Филиал в Дебесском районе ✓ Филиал в Кезском районе ✓ Филиал в Малопургинском районе ✓ Филиал в Сюмсинском районе ✓ Филиал в Увинском районе ✓ Филиал в Ярском районе
Автономное учреждение	Запросы получателей услуг: больше внимания людям с

<p>социального обслуживания Удмуртской Республики «Республиканский центр социальной реабилитации и адаптации»</p>	<p>аутизмом, увеличить количество тренажёров, рассмотреть возможность бесплатного обслуживания на дому.</p>
<p>Автономное учреждение Удмуртской Республики «Загородный оздоровительный комплекс «Лесная сказка»</p>	<p>Запросы получателей услуг: косметический ремонт, сделать удобные душевые и массажные столы, улучшить связь на территории.</p>
<p>Казенное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский специализированный психоневрологический дом ребенка»</p>	<p>Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.</p>