

Протокол № 1  
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки  
качества работы учреждений социального обслуживания населения  
Владимирской области

город Владимир

18 мая 2016 года

Время начала заседания: 15.00

Время окончания заседания: 16.00

Членов Общественного совета – 7 чел.

Присутствовали:

Председатель Общественного совета,

Председатель Владимирской областной организации  
профессионального союза работников государственных  
учреждений и общественного обслуживания Российской  
Федерации

А.Л.Ковенский

Члены Общественного совета:

Председатель Владимирской областной общественной  
организации Всероссийского общества инвалидов

М.Г.Осокин

Председатель Владимирской областной общественной  
организации Всероссийского общества слепых

С.В.Войнов

Председатель областного Совета ветеранов войны, труда,  
Вооруженных Сил и правоохранительных органов

Н.А.Шмуратко

Председатель совета Владимирской областной  
общественной организации «Ассоциация родителей детей-  
инвалидов «Свет»

Л.И.Кац

Председатель правления областного отделения  
«Союз пенсионеров России»

С.С.Полужков

Секретарь Общественного совета:

Начальник отдела кадров и делопроизводства департамента  
социальной защиты населения администрации области

С.Ю.Дурманова

Отсутствовали:

1 чел., по уважительной причине

Кворум для проведения заседания Общественного совета имеется.

## ПОВЕСТКА ДНЯ

### **1. О Плане работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг учреждений социального обслуживания на 2016 год**

---

**Слушали:** А.Л.Ковенского. Предложен для утверждения план работы.

**Голосовали:**

«за» - 6

«против» - 0

**Решили:**

- утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг учреждений социального обслуживания на 2016 год, согласно приложению № 1 к настоящему протоколу.

### **2. О перечне учреждений социального обслуживания, в отношении которых в 2016 году будет производиться независимая оценка качества оказываемых услуг**

---

**Слушали:** А.Л.Ковенского, М.Г.Осокина. Предложен для утверждения перечень областных государственных учреждений социального обслуживания для осуществления независимой оценки качества услуг.

**Голосовали:**

«за» - 6

«против» - 0

**Решили:**

- утвердить перечень учреждений социального обслуживания, в отношении которых в 2016 году будет производиться независимая оценка качества оказываемых услуг, согласно приложению № 2 к настоящему протоколу.

### **3. О критериях и показателях для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг**

---

**Слушали:** А.Л.Ковенского. Предложены для утверждения критерии и показатели для проведения оценки качества оказания услуг учреждениями.

**Голосовали:**

«за» - 6

«против» - 0

**Решили:**

- утвердить критерии и показатели для проведения независимой оценки качества услуг, согласно приложению № 3 к настоящему протоколу.

Председатель Общественного совета

А.Л. Ковенский

Секретарь Общественного совета

С.Ю.Дурманова

(4922) 54 57 60

**План работы Общественного совета по независимой оценке качества  
услуг учреждений социального обслуживания на 2016 год**

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения
1	Заседание Общественного совета по вопросам проведения независимой оценки в 2016 году. Утверждение: - перечня учреждений социального обслуживания, в отношении которых будет производиться независимая оценка в 2016 году; - критериев проведения независимой оценки.	май 2016 г.
2	Заседание Общественного совета по вопросу формирования технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания. Утверждение предложений в проект технического задания для проведения конкурса и заключения государственного контракта.	сентябрь 2016 г.
3	Заседание Общественного совета по рассмотрению результатов проведения независимой оценки в 2016 году и планах на 2017 год. Утверждение: - результатов проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, представленных организацией-оператором; - рейтингов учреждений социального обслуживания, составленных по результатам проведения независимой оценки; - предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания с учетом проведенной оценки; - утверждение плана работы Общественного совета на 2017 год.	октябрь 2016 г.

**Перечень учреждений социального обслуживания, в отношении которых  
в 2016 году будет производиться независимая оценка качества  
оказываемых услуг**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес
1	ГБУСО ВО Арбузовский психоневрологический интернат»	601215, Владимирская обл., Собинский р-н, с. Арбузово, 20
2	ГБУСО ВО «Болотский психоневрологический интернат»	601975, Владимирская обл., Ковровский р-н, пос. Болотский
3	ГБУСО ВО «Владимирский психоневрологический интернат»	600022, г. Владимир, ул. Чапаева, д.4
4	ГБУСО ВО «Психоневрологический интернат г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский»	601551, Владимирская обл., г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский, ул. Строительная, 28
5	ГБУСО ВО «Гороховецкий психоневрологический интернат»	601472, Владимирская обл., Гороховецкий р-н, д. Федорково, д. 26
6	ГБУСО ВО «Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	601907, Владимирская обл., г. Ковров, ул. Дачная, д. 29
7	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат г.Мурома»	602256, Владимирская обл., г. Муром, ул. Ремесленная Слободка, д. 18
8	ГБУСО ВО «Оргтрудовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	600003, г. Владимир, мкр-н Оргтруд, ул. Набережная, д. 6а
9	ГБУСО ВО «Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	601202, Владимирская обл., г. Собинка, ул. Ленина, д. 100
10	ГБУСО ВО «Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	601293, Владимирская обл., г. Суздаль, ул. Ленина, д. 15
11	ГБУСО ВО «Новлянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	602337, Владимирская обл., Селивановский р-н, п.Новлянка, ул.Парковая, д.1
12	ГКУСО ВО «Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	601781, Владимирская обл., г. Кольчугино, ул. Мира, д. 73
13	ГАУСО ВО «Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	601787, Владимирская обл., г. Кольчугино, ул. Веденева, д. 12

14	Владимирская региональная общественная организация социальной адаптации граждан "БЛАГО"	601315, Владимирская обл., Камешковский р-н, д.Новая Быковка
15	ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения»	600000, г.Владимир, Перекопский городок, д.18
16	ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	601440, г.Вязники, ул.Чехова, д.31
17	ГБУСО ВО «Гусь-Хрустальный комплексный центр социального обслуживания населения»	601508, Владимирская обл., г.Гусь-Хрустальный, ул.Садовая, д.25
18	ГБУСО ВО «Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения»	601010, Владимирская обл., г.Киржач, ул.Свобода, д.49
19	ГБУСО ВО «Ковровский комплексный центр социального обслуживания населения»	601900, Владимирская обл., г.Ковров, ул. Октябрьская, д.9
20	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кольчугинского района»	601785, Владимирская область, г.Кольчугино, ул.Володарского, д.57
21	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Собинского района»	601202, Владимирская обл., г.Собинка, ул.Мира, д.6

## **Критерии и показатели для проведения независимой оценки качества услуг**

### **1. Для стационарных учреждений социального обслуживания населения:**

#### **1) открытость и доступность информации об организации:**

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

#### **2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

качество уборки помещений и оформление комнат (только стационар).

#### **3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:**

доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

#### **4) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:**

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания жилых комнатах организации стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)

(%).

## **2. Для комплексных центров социального обслуживания населения:**

### **1) открытость и доступность информации об организации:**

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

### **2) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:**

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

### **3) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:**

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

## **3. Для социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних:**

### **1) открытость и доступность информации об организации:**

уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

### **2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

качество уборки помещений и оформление комнат (только стационар).

### **3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:**

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

**4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:**

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

**5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:**

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания жилых комнатах (только стационар), от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).