

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Ярославской области

18.11.2020

№ 5

г. Ярославль

Председательствовал Т.Ю. Добычина

Присутствовали Т.Ю. Добычина, А.П. Князева, О.Н. Косовичева
члены
Общественного
совета

Приглашенные Трифонова С.К., заместитель директора
участники департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области;
Балданова Л.Б., заместитель начальника отдела развития учреждений социального обслуживания департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области;
Журавлева С.Л., руководитель проекта НОК ИП Куприянова Т.В.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. О рассмотрении информации по результатам проведения оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области, представленной организацией-оператором ИП Куприянова Т.В.

2. Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области.

1. СЛУШАЛИ:

Представителя организации-оператора ИП Куприянова Т.В. - Журавлеву С.Л. о сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области, в том числе о методике и инструментарии сбора первичной информации, выборке исследования и т.д.

РЕШИЛИ:

Отчет организации-оператора ИП Куприянова Т.В. о сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области принять к сведению.

ГОЛОСОВАЛИ по вопросу 1:

За – единогласно.

2. СЛУШАЛИ:

Добычину Т.Ю., членов общественного совета об осуществлении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области с учетом представленной информации от организации-оператора, о выявленных замечаниях и недостатках.

РЕШИЛИ:

2.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области (приложение 1 к протоколу).

2.2. Направить утвержденные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ярославской области и предложения об улучшении качества их деятельности (приложение 2 к протоколу) в департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области.

Срок – до 30.11.2020 года

ГОЛОСОВАЛИ по вопросу 2:

За – единогласно.

Заместитель председателя
общественного совета



Т.Ю. Добычина

Приложение 1

«УТВЕРЖДЕНЬ»
 протоколом заседания
 Общественного совета
 от 18.11.2020 № 5

РЕЗУЛЬТАТЫ
 независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
 социального обслуживания Ярославской области

Наименование организации	Интегральный показатель оценки качества	Рейтинг по группе показателей
Государственное учреждение Ярославской области «Рыбинский детский дом»	88,11	1
Государственное учреждение Ярославской области «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный»	87,64	2
Муниципальное учреждение детский дом Даниловского муниципального района	86,53	3
Государственное учреждение Ярославской области «Петровский детский дом»	86,21	4–5
Муниципальное учреждение детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка»	86,21	4–5
Государственное учреждение Ярославской области «Детский дом «Волжский»	86,18	6
Муниципальное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Первомайский детский дом	85,67	7
Государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Детский дом музыкально-художественного воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны»	85,53	8
Государственное учреждение Ярославской области «Переславль-Залесский санаторный детский дом»	85,03	9
Муниципальное учреждение «Великосельский детский дом»	84,33	10
Государственное учреждение Ярославской области «Угличский детский дом»	84,07	11
Государственное учреждение Ярославской области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Климатинский детский дом	83,51	12
Акционерное общество «Почта России»	81,46	13
Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «БезБарьерная Среда»	65,05	14

Приложение 2

«УТВЕРЖДЕНЫ»
 протоколом заседания
 Общественного совета
 от 18.11.2020 № 5

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

общественного совета по улучшению качества деятельности
 организаций социального обслуживания Ярославской области

№ п/п	Наименование организации	Предложения Общественного совета
1	Государственное учреждение Ярославской области «Рыбинский детский дом»	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о численности получателей социальных услуг; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»); - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2	Государственное учреждение Ярославской области «Детский дом–центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Солнечный»	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме предоставления социальных услуг, о проведении независимой оценки качества; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - обеспечение своевременности предоставления услуг;

		<ul style="list-style-type: none"> - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3	Муниципальное учреждение детский дом Даниловского муниципального района	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о проведении независимой оценки качества; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4	Государственное учреждение Ярославской области «Петровский детский дом»	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о численности получателей социальных услуг, о проведении независимой оценки качества; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - повышение условий доступности услуг организации для

		<p>инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;</p>
5	Муниципальное учреждение детский дом-центр педагогической, медицинской и социальной помощи семье «Чайка»	<p>- размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о численности получателей социальных услуг, о проведении независимой оценки качества;</p> <p>- привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов;</p> <p>- дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг);</p> <p>- повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</p>
6	Государственное учреждение Ярославской области «Детский дом «Волжский»	<p>- размещение на сайте сведений о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, о наличии предписаний, органов, осуществляющих государственный контроль, о проведении независимой оценки качества;</p> <p>- привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов;</p> <p>- дополнить дистанционные способы взаимодействия с</p>

		<p>получателями социальных услуг (отсутствуют электронный сервис обратной связи, раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг);</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
7	Муниципальное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Первомайский детский дом	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о проведении независимой оценки качества; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации; - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
8	Государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Детский дом музыкально-художественного	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме предоставления социальных услуг, о количестве свободных мест, о проведении независимой оценки качества; - привести информационные стенды в полное соответствие

	<p>воспитания имени Винокуровой Нины Николаевны»</p>	<p>с требованиями нормативных документов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют электронный сервис обратной связи, раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
<p>9</p>	<p>Государственное учреждение Ярославской области «Переславль-Залесский санаторный детский дом»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о проведении независимой оценки качества; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации; - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности

		предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
10	Муниципальное учреждение «Великосельский детский дом»	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о персональном составе работников, о материально-техническом обеспечении, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии лицензий, о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о наличии предписаний, органов, осуществляющих государственный контроль, о проведении независимой оценки качества; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории;
11	Государственное учреждение Ярославской области «Угличский детский дом»	<ul style="list-style-type: none"> - размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о видах социальных услуг, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о численности получателей социальных услуг, о проведении независимой оценки качества; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствует электронный сервис обратной связи, раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами

		<p>(подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</p>
12	<p>Государственное учреждение Ярославской области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Климатинский детский дом</p>	<p>- размещение на сайте сведений о форме социального обслуживания, о численности получателей социальных услуг, о проведении независимой оценки качества;</p> <p>- привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов;</p> <p>- дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг);</p> <p>- повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</p>
13	<p>Акционерное общество «Почта России»</p>	<p>- создание на сайте раздела о деятельности АО «Почта России» в качестве поставщика социальных услуг, размещение на сайте сведений, установленных</p>

		<p>постановлением Правительства РФ от 24.11.2014 N 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</p> <ul style="list-style-type: none"> - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - дополнить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг (отсутствуют электронный сервис обратной связи, раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг); - обеспечить наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания; - повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/ инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
14	<p>Автономная некоммерческая организация социальной помощи «БезБарьерная Среда» «Центр помощи»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - создание сайта организации, размещение на сайте сведений, установленных постановлением Правительства РФ от 24.11.2014 N 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - привести информационные стенды в полное соответствие с требованиями нормативных документов; - обеспечить дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг, в том числе обеспечение технической возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг; - обеспечить комфортные условия для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания, наличие навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений, обеспечение транспортной

		<p>доступности, обеспечение доступности записи на получение услуг (по телефону, через сайт и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none">- повышение условий доступности услуг организации для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/ инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
--	--	---