

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
заседания Общественного совета при департаменте
труда и социальной поддержки населения Ярославской области

31.08.2017

№ 15

г. Ярославль

- Председательствующий:** Осипов А.С. – председатель Общественного совета при департаменте труда и социальной поддержки населения Ярославской области (далее – Общественный совет при департаменте)
- Присутствовали:** Члены Общественного совета при департаменте – 6 человек (количество, необходимое для кворума – 6 человек): Вихарев В.Н., Осипов А.С., Попова Г.Д., Сергеев А.Ф., Фролов А.С., Черников В.В.
- Приглашенные участники**
- Трифонова Светлана Константиновна, заместитель директора департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области;
 - Биочино Надежда Львовна, заместитель директора департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области;
 - Балданова Любовь Балчиновна, главный специалист отдела развития учреждений социального обслуживания департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области, секретарь Общественного совета при департаменте.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. О проведении независимой оценки качества услуг организаций социальной сферы.
2. О проведении областного смотра-конкурса среди учреждений социального обслуживания по благоустройству территорий.
3. О проведении выставки «Социальные услуги для пожилых граждан Ярославской области».
4. Разное.

1. СЛУШАЛИ:

Осипова О.С. о поручении Президента Российской Федерации В.В. Путина от 28.01.2017 № Пр-161 по обеспечению в субъектах Российской Федерации 100% охвата организаций социальной сферы независимой оценкой качества услуг в 2017 году.

Трифонову С.К. о том, что в соответствии с приказом Росстата от 21.10.2016 № 670 в отчетную форму федерального статистического наблюдения № ЗП-соц «Сведения о численности и оплате труда работников сферы социального обслуживания по категориям персонала» за 1 полугодие 2017 года входят 18 учреждений сферы образования

(государственные и муниципальные детские дома, школа-интернат, центр по усыновлению, опеке и попечительству, центры психолого-педагогической и медико-социальной помощи), 2 муниципальных центра социальных выплат, 2 МСЭК, МУ социальное агентство молодежи Борисоглебского МР.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Осипова А.С., Трифоновой С.К. принять к сведению.

2. Провести независимую оценку в отношении 18 учреждений сферы образования (государственные и муниципальные детские дома, школа-интернат, центр по усыновлению, опеке и попечительству, центры психолого-педагогической и медико-социальной помощи), 2 муниципальных центров социальных выплат, МУ социальное агентство молодежи Борисоглебского МР.

Срок: сентябрь 2017 года.

3. Утвердить перечень организаций социальной сферы, рекомендуемых для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2017 году (приложение № 1 к протоколу).

4. Утвердить перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Ярославской области в 2017 году (приложение № 2 к протоколу).

ГОЛОСОВАЛИ:

За – единогласно.

Председатель Общественного совета
при департаменте

А.С. Осипов

Секретарь Общественного совета
при департаменте

Л.Б. Балданова

Приложение № 1

«УТВЕРЖДЕН»
 протоколом заседания Общественного совета
 при департаменте труда
 и социальной поддержки населения
 Ярославской области
 от 31.08.2017 № 15

Перечень организаций социальной сферы,
 рекомендуемых для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг
 в 2017 году

№ п/п	Наименование организации
I. Детские дома	
1.	Государственное образовательное учреждение Ярославской области Малаховский детский дом им. А.Л. Воронина
2.	Государственное учреждение Ярославской области «Угличский детский дом»
3.	Государственное образовательное бюджетное учреждение Ярославской области «Ярославская школа-интернат № 6»
4.	Государственное учреждение Ярославской области «Детский дом «Волжский»
5.	Государственное бюджетное учреждение Ярославской области «Детский дом музыкально-художественного воспитания им. Винокуровой Н.Н.»
6.	Государственное учреждение Ярославской области «Петровский детский дом»
7.	Государственное учреждение Ярославской области детский дом Центр духовного возрождения
8.	Государственное учреждение Ярославской области «Рыбинский детский дом»
9.	Государственное учреждение Ярославской области детский дом «Солнечный»
10.	Государственное учреждение Ярославской области Климатинский детский дом
11.	Государственное учреждение Ярославской области «Переславль-Залесский санаторный детский дом»
12.	Муниципальное учреждение Первомайский детский дом
13.	Муниципальное учреждение детский дом «Чайка»
14.	Муниципальное учреждение «Великосельский детский дом»
15.	Муниципальное учреждение детский дом
II. Центры социальных выплат, центры по усыновлению, опеке и попечительству, социальные агентства молодежи	
16.	Государственное учреждение «Центр по усыновлению, опеке и попечительству»
17.	Муниципальное учреждение «Центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи»
18.	Муниципальное бюджетное учреждение Центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Надежда»
19.	Муниципальное казенное учреждение «Центр социальных выплат» города Ярославля»
20.	Муниципальное казенное учреждение «Центр социальных выплат» города Рыбинска
21.	Муниципальное учреждение Борисоглебского муниципального района Ярославской области «Социальное агентство молодежи»

Приложение 2

«УТВЕРЖДЕН»
 протоколом заседания Общественного
 совета при департаменте труда
 и социальной поддержки населения
 Ярославской области
 от 31.08.2017 № 15

Перечень показателей, характеризующих
 общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы
 Ярославской области в 2017 году

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.	Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	да	да
1.2.	соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да

1.3.	наличие информации о деятельности организации (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	да	да
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
4.2.	доля результативных обращений в организацию по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да
5.1.	лично в организацию	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да
5.2.	в электронной форме на официальном	возможность	1/0	да	да

	сайте организации в сети «Интернет»	имеется/ отсутствует			
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти	возможность имеется/ отсутствует	1/0	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да
6.2.	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)		
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да
1.3.	наличие специально	доступно/	1/0,5/0	да	да

	оборудованного санитарно-гигиенического помещения	частично доступно /не доступно			
1.4.	наличие в помещениях организации видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации	(есть/нет)	1/0	да	да
4.	Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации при личном обращении граждан для получения информации о работе организации, порядке предоставления услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социальной сферы					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации,		от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да

	от общего числа опрошенных		(в %), деленное на 100		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.13 в баллах	да	да
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение	да	да

			показателя (в %), деленное на 100		
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.11.	графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да
4.	Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да