

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ - АЛАНИЯ**

ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями социального обслуживания
Министерства труда и социального развития
Республики Северная Осетия - Алания
от 17 ноября 2023 года № 3

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛА
Л.В. Тихонова

Присутствовали:

Члены Общественного совета по
независимой оценке качества условий
оказания услуг организациями
социального обслуживания Министерства
труда и социального развития Республики
Северная Осетия-Алания

Тихонова Л.В.,
Федорова А.С., Губурова З.В.,
Дедегкаева Н.Т., Каргинова Е.Г.,
Сабанов З.М., Саутин С.Е.,
Чшиева Д.Ф., Хохоева Э.В.

Отсутствовали:

Члены Общественного совета по
независимой оценке качества условий
оказания услуг организациями
социального обслуживания Министерства
труда и социального развития Республики
Северная Осетия-Алания

Отсутствующих нет

Приглашенные:

Представитель организации-оператора
по сбору и обобщению информации о
качестве оказания условий оказания услуг
организациями социального обслуживания

Алишаева О.М.

Начальник отдела организации
предоставления социальных услуг граждан
пожилого возраста и инвалидов в
стационарной форме

Батагова В.Б.

Начальник Управления по делам ветеранов,
пожилых людей и организации работы по

обеспечению социальной поддержки Хугаева Т. Ф.
отдельных категорий граждан

1. Об утверждении рейтингов организаций социального обслуживания населения, в отношении которых в 2023 году осуществляется независимая оценка качества условий оказания услуг

(докладчик – председатель Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания Л.В. Тихонова)

Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Министерства труда и социального развития РСО-Алания в соответствии с протоколом от 8 февраля 2023 г. № 1 в 2023 году осуществляется независимая оценка качества условий оказания услуг следующими учреждениями:

- 1) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Забота» (ГБУ «РДИ «Забота»);
- 2) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Дом интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» (ГБУ «ДИМВ ГПВ и И»);
- 3) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский психоневрологический дом-интернат «Милосердие» (ГБУ «РПНДИ «Милосердие»);
- 4) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Социальный приют для лиц, оказавшихся в экстремальных условиях, без определенного места жительства и занятий» (ГБУ «Социальный приют»);
- 5) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский геронтологический центр» (ГБУ «РГЦ»);
- 6) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Санаторий «Осетия» (ГБУ «Санаторий «Осетия»);
- 7) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роща» (ГБУ «Санаторий «Сосновая Роща»);
- 8) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации инвалидов и граждан пожилого возраста с нарушениями опорно-двигательного аппарата» (ГБУ «РЦРИ с НОДА»);

9) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия- Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Владикавказ» (ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»);

10) Государственное казенное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания «Республиканский Дом ветеранов» (ГКУ «Дом ветеранов»).

В период с 17 мая по 19 июня 2023 г. организацией-оператором на основании договора от 17 мая 2023 года № 1 осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» для проведения независимой оценки качества оказания услуг определены следующие показатели:

- 1) показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- 2) показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
- 4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- 5) показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Отчет по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлен в Министерство труда и социального развития РСО-Алания по акту сдачи-приемки оказанных услуг от 19 июня 2023 года.

Указанный Отчет Министерством передан Общественному совету для выставления рейтингов.

Результаты, полученные в ходе оценки, представлены в виде таблиц.

Первый критерий направлен на выявление уровня открытости и доступности информации об организации социальной сферы. Данный критерий представлен тремя показателями, которые раскрывают в себе такие параметры как:

- соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

9) Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия- Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Владикавказ» (ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»);

10) Государственное казенное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия - Алания «Республиканский Дом ветеранов» (ГКУ «Дом ветеранов»).

В период с 11 мая по 19 июня 2023 г. организацией-оператором на основании договора от 11 мая 2023 года № 1 осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» для проведения независимой оценки качества оказания услуг определены следующие показатели:

- 1) показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- 2) показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
- 4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- 5) показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Отчет по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлен в Министерство труда и социального развития РСО-Алания по акту сдачи-приемки оказанных услуг от 19 июня 2023 года.

Указанный Отчет Министерством передан Общественному совету для выставления рейтингов.

Результаты, полученные в ходе оценки, представлены в виде таблиц.

Первый критерий направлен на выявление уровня открытости и доступности информации об организации социальной сферы. Данный критерий представлен тремя показателями, которые раскрывают в себе такие параметры как:

- соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Максимальный балл, который можно набрать по каждому критерию – 100.

Таблица 1. Результаты по критерию 1 «открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (в баллах)

Критерий	ГБУ «РДИ «Забота»	ГБУ «РГЦ»	ГБУ «РДРИ с НОДА»	ГБУ «РПНДИ «Милосердие»	ГБУ «Санаторий «Осетия»	ГБУ «Социальный приют»	ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»	ГБУ «Санаторий «Сосновая роща»	ГКУ «Дом ветеранов»	ГБУ «ДИМВ ГПВ и И»
Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	82,22	98,24	99,21	91,30	93,93	89,24	99,26	99,48	96,95	95,47

Согласно результатам, представленным в таблице, мы можем говорить о том, что учреждения, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году, соответствуют заявленным требованиям по критерию 1. Низких баллов по данному критерию выявлено не было.

Второй критерий позволяет нам говорить о комфортности условий предоставления услуг, включая и время ожидания предоставления услуги. Критерий комфортности условий также представлен тремя показателями:

- обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг;
- время ожидания предоставления услуги;
- доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Таблица 2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Критерий	ГБУ «РДИ «Забота»	ГБУ «РГЦ»	ГБУ «РЦРИ с НОДА»	ГБУ «РПНДИ «Милосердие»	ГБУ «Санаторий «Осетия»	ГБУ «Социальный приют»	ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»	ГБУ «Санаторий «Сосновая роща»	ГКУ «Дом ветеранов»	ГБУ «ДИМВ ГПВ и И»
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	99,78	99,78	90,90	98,78	99,82	83,69	99,97	99,92	99,72	100

Данные, представленные в таблице, отражают уровень комфортности условий предоставления социальных услуг пользователям. Таким образом, мы можем говорить, что наиболее низкий уровень по данному критерию выявлен в ГБУ «Социальный приют».

Третий блок представлен показателями, характеризующими доступность услуг для инвалидов:

- оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (в баллах)

Критерий	ГБУ «РДИ «Забота»	ГБУ «РГЦ»	ГБУ «РЦРИ с НОДА»	ГБУ «РПНДИ «Милосердие»	ГБУ «Санаторий «Осетия»	ГБУ «Социальный приют»	ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»	ГБУ «Санаторий «Сосновая роща»	ГКУ «Дом ветеранов»	ГБУ «ДИМВ ГПВ и И»
Доступность услуг для инвалидов	98,00	99,56	99,90	60,00	78,86	72,62	99,87	65,60	40,83	100

Согласно представленным данным, можно говорить о том, что практически все организации в большей степени оборудованы и обеспечены всем необходимым для того, чтобы инвалиды и маломобильные граждане могли получать социальные услуги наравне с другими категориями граждан-пользователей. Однако стоит отметить, что данный критерий выражен на среднем уровне в ГБУ «Дом ветеранов» и ГБУ «Милосердие».

Четвертый блок отражает доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы. Он представлен тремя показателями:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (в баллах)

Критерий	ГБУ «РДИ «Забота»	ГБУ «РГЦ»	ГБУ «РЦРИ с НОДА»	ГБУ «РПНДИ «Милосердие»	ГБУ «Санаторий «Осетия»	ГБУ «Социальный приют»	ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»	ГБУ «Санаторий «Сосновая поляна»	ГКУ «Дом ветеранов»	ГБУ «ДИМВ ГПВ и И»
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	98,22	99,12	81,19	100	99,90	95,69	99,94	99,87	46,51	100

Исходя из результатов, представленных в таблице, мы можем говорить о том, что максимально соответствуют заявленным требованиям по данному критерию ГБУ «ДИМВ ГПВ и И», ГБУ «РПНДИ «Милосердие», ГБУ «ЦДП», ГБУ «Санаторий «Осетия», ГБУ «Санаторий «Сосновая роша». Таким образом, мы можем говорить, что по данному критерию все организации демонстрируют высокие показатели, что может говорить об их направленности на потребности получателей услуг.

Последний, **пятый критерий**, характеризуется общей удовлетворенностью условиями оказания услуг. К показателям, раскрывающим данный критерий, относятся:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым;
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Таблица 5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (в баллах)

Критерий	ГБУ «РДИ «Забота»	ГБУ «РГЦ»	ГБУ «РЦРИ с НОДА»	ГБУ «РПНДИ «Милосердие»	ГБУ «Санаторий «Осетия»	ГБУ «Социальный приют»	ГБУ «ЦДП в г. Владикавказ»	ГБУ «Санаторий «Сосновая роща»	ГКУ «Дом ветеранов»	ГБУ «ДИМВ ГПВ и И»
Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,26	99,37	99,67	100,00	99,90	98,77	99,61	99,97	99,29	100

Полученные данные по последнему критерию позволяют нам говорить о том, что удовлетворенность услугами максимально выражена в ГБУ «ДИМВ ГПВ и И», ГБУ «РПНДИ «Милосердие».

Таблица 6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (в баллах)

Организация	Показатель оценки качества учреждения
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Забота»	95,10
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский геронтологический центр»	99,21
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский центр реабилитации инвалидов и граждан пожилого возраста с нарушениями опорно-двигательного аппарата»	95,97
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский психоневрологический дом-интернат «Милосердие»	90,01
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Санаторий «Осетия»	94,48
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Социальный приют для лиц, оказавшихся в экстремальных условиях, без определенного места жительства и занятий»	88,00
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Владикавказ»	99,73
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Санаторий «Сосновая роща»	92,97
ГКУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский дом ветеранов»	76,66
ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»	99,09

Сводный показатель по всем учреждениям (отрасли) составил **93,12**.

Общественный совет протокольным решением заседания совета от 15 ноября 2023 года (протокол № 3) утвердил рейтинг организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания, и разработанные Планы мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

По результатам проведения независимой оценки качества составлен рейтинг организаций социального обслуживания по РСО-Алания:

1. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Владикавказ» (99,73 баллов);
2. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский геронтологический центр» (99,21 баллов);
3. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» (99,09 баллов);
4. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Республиканский центр реабилитации инвалидов и граждан пожилого возраста с нарушениями опорно-двигательного аппарата» (95,97 баллов);
5. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «РДИ «Забота» (95,10 баллов);
6. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Санаторий «Осетия» (94,48 баллов);
7. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Санаторий «Сосновая роща» (92,97 баллов);
8. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «РПНДИ «Милосердие» (90,01 баллов);
9. ГБУ социального обслуживания РСО-Алания «Социальный приют» (88,00 баллов);
10. ГКУ «Республиканский Дом ветеранов» (76,66 баллов).

Стоит отметить, что, несмотря на рейтинговые места, все организации социального обслуживания по заявленным критериям набрали высокие баллы. Согласно представленным данным, в целом, условия качества обслуживания граждан в Республике Северная Осетия-Алания находятся на высоком уровне.

Решили:

- Принять к сведению информацию председателя Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия – Алания Л.В. Тихоновой и утвердить рейтинг организаций социального обслуживания населения, в отношении которых в 2023 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

- Рекомендовать Министерству труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания и учреждениям социального обслуживания, прошедшим в 2023 году независимую оценку качества условий оказания услуг, принять во внимание предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с приложением 1 к настоящему протоколу.

- Поощрить работников системы социального обслуживания населения учреждений, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания, набравших высокие баллы в рейтинге по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году.

Председатель Общественного
совета по проведению
независимой оценки качества
условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания Министерства
труда и социального
развития РСО-Алания



Л. В. Тихонова

Приложение 1
к протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания
Министерства труда и социального развития
Республики Северная Осетия - Алания
от 17 ноября 2023 года № 3

Предложения
Общественного совета по независимой оценке качества условий
оказания услуг организациями социального обслуживания
Министерства труда и социального развития Республики Северная
Осетия - Алания для организаций социального обслуживания
Республики Северная Осетия-Алания по итогам проведения
независимой оценки качества оказания услуг в 2023 году

1. Продолжить работу по обеспечению доступности организаций социального обслуживания и оказываемых ими услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе продолжить работу по оборудованию прилегающих к организациям территорий, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг.

2. Продолжить работу по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий и помещений организаций. Усилить работу по повышению удовлетворенности клиентов организаций условиями пребывания в них, в том числе путем улучшения материально-технического оснащения организаций.

3. Продолжить работу по повышению компетентности сотрудников организаций через систему повышения квалификации и обучения. Проводить на системной основе работу с сотрудниками организаций для предотвращения синдрома «эмоционального выгорания», по развитию деловых и профессиональных качеств и улучшения показателей удовлетворенности клиентов организаций отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и пр.).

4. Продолжить работу над созданием позитивного имиджа организаций социального обслуживания. Продвижение идеи положительного изменения качества жизни граждан в результате получения социальных услуг в организациях социального обслуживания.

5. Усилить работу специалистов организаций по подготовке ответов на обращения граждан, поступающие в форме обращений на электронные адреса организаций в соответствии с требованиями законодательства.

6. Обеспечивать наполняемость и содержание информационных стендов, размещаемых в помещениях организаций для клиентов, официальных сайтов в сети «Интернет» актуализированной информацией о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услуг, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги.

7. Решить вопрос об изменении вида разрешенного использования земельного участка, на котором расположено здание ГБУ «РПНДИ «Милосердие».

8. В целях реабилитации получателей услуг ГБУ «РПНДИ «Милосердие» целесообразно организовать интеграционные мастерские.

9. Рассмотреть возможность открытия карантинного отделения в ГБУ «РПНДИ «Милосердие» (можно в виде пристройки или жилого модуля временного пребывания).

10. Рассмотреть возможность открытия филиала ГБУ «Социальный приют» в помещении по ул. Гвардейская для приема матерей с детьми, оказавшихся в кризисной ситуации без определенного места жительства.

11. Рассмотреть возможность приобретения нового транспортного средства и генератора на случай отключения электроэнергии в ГБУ «Социальный приют».

12. Рассмотреть возможность организации входной зоны на территории ГБУ «Социальный приют».
