



**Министерство
социальной политики
Нижегородской области**

ул. Деловая, д. 9, г. Нижний Новгород, 603950
тел. 422-28-80, факс 422-29-43
e-mail: official@socium.kreml.nnov.ru

04 ОКТ 2017 № 318-19-11545/11

на № _____ от _____

О направлении протокола

Директорам ГКУ НО "Управление
социальной защиты населения
района (города)"

Уважаемые коллеги!

Направляем вам протокол заседания Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области от 26.09.2017 №9 для доведения результатов проведенной независимой оценки качества работы до сведения руководителей 95 организаций социального обслуживания Нижегородской области, утвержденных к проведению оценки в 2017 году, для организации работы по устранению выявленных независимой оценкой недостатков.

По результатам рассмотрения прошу **в срок до 12.10.2017 года** представить планы учреждений по устранению замечаний на 2018 год на адрес электронной почты ob.otdel4@socium.kreml.nnov.ru с пометкой «План по независимой оценке».

Приложение: на 13 л. в 1 экз.

Заместитель министра

Н.Е.Расцветова



ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области

26.09.2017

№ _____ 9 _____

г. Нижний Новгород

Присутствовали:

Говорухин Семен Михайлович	Заместитель председателя региональной организации общественной организации инвалидов войны в Афганистане и военной травмы – «Инвалиды войны», генеральный директор НРО МОУ «Центр реабилитации и интеграции инвалидов войны», председатель Общественного совета
Сафронова Елена Валерьевна	Президент Нижегородского областного благотворительного Фонда помощи детям-сиротам, заместитель председателя Общественного совета
Дугина Мария Сергеевна	Заместитель руководителя отдела Нижегородской епархии по взаимодействию с медицинскими и социальными учреждениями
Мальцева Татьяна Евгеньевна	Председатель Нижегородской областной общественной организации «Ассоциация многодетных семей»
Петрова Ирина Эдуардовна	Заместитель декана факультета социальных наук Нижегородского государственного университета им. Н.И.Лобачевского по учебной работе
Андрианова Светлана Викторовна	Директор общества с ограниченной ответственностью «Мать и дитя»
Беляева Елена Юрьевна	Директор государственного автономного учреждения Нижегородской области «Редакция газеты «Земля нижегородская»

Приглашенные лица:

Поддубная Елена Ивановна – консультант отдела по делам инвалидов управления социальной поддержки ветеранов и инвалидов министерства социальной политики Нижегородской области

Кворум для принятия решений имеется.

О результатах проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Нижегородской области в 2017 году

(С.М.Говорухин, Е.И.Поддубная)

Принять к сведению информацию о результатах проведенной независимой оценки качества работы в отношении 95 организаций социального обслуживания Нижегородской области, утвержденных к проведению оценки в 2017 году.

Решили:

1. В целом положительно оценить качество работы организаций социального обслуживания и утвердить рейтинговые оценки данных организаций (Приложение 1).

2. Рекомендовать министерству социальной политики Нижегородской области поручить организациям социального обслуживания в течение 2018 года провести работу по устранению выявленных независимой оценкой недостатков в работе учреждений (Приложение 2).

Голосовали: «за» - 7, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель



(подпись)

С.М.Говорухин

Приложение 1
к протоколу заседания
Общественного совета при
Министерстве социальной политики
Нижегородской области
от 26.09.2017 № 9

Рейтинговая оценка организаций социального обслуживания
по результатам независимой оценки качества работы, проведенной в 2017 году

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в стационарной форме социального
обслуживания

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н
1	ГБУ «Перевозский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	41,8
2	ГБУ «Княгининский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	41,1
3	ГБУ «Семеновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	41
4	ГБУ «Заматинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	41
5	ГБУ «Лысковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,86
6	ГБУ «Кулебацкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,7
7	ГБУ «Свяский санаторно-реабилитационный центр для инвалидов»	40
8	ГБУ «Свяский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	39,8
9	ГБУ «Ветлужский социально-реабилитационный центр для инвалидов»	39,54
10	ГБУ «Лукояновский специальный дом-интернат»	39
11	ГБУ «Шарангский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	38,95
12	ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	38,93
13	ГКУ «Областной специализированный санаторно-реабилитационный центр «Красный Яр» для инвалидов с сердечно-сосудистой и	38,76

	неврологической патологией»	
14	ГБУ «Областной специализированный санаторно-реабилитационный центр «Пушкино» для инвалидов с патологией органов дыхания»	38,44
15	ГБУ «Починковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	38,3
16	ГБУ «Семьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	38,2
17	ГБУ «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	37,88
18	ГБУ «Сормовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	37,54
19	ГБУ системы социального обслуживания населения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Специальное реабилитационно-образовательное учреждение «Автозаводский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	37,5
20	ГБУ «Карповский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	37,49
21	ГБУ «Пильнинский социально-реабилитационный центр для инвалидов»	37,4
22	ГБУ «Коваксинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	37,39
23	ГБУ «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	37
24	ГБУ «Тоншаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	36,7
25	ГБУ «Пансионат ветеранов войны и труда»	36,5
26	ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	36,48
27	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение социального обслуживания «Нижегородское училище-интернат»	35,8
28	ГБУ «Строчковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	35,77
29	ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	35,6
30	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района»	35,4
31	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Варнавинского района»	35,4

32	ООО «Пансионат «Забота»	35,1
33	ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	35,04
34	ГКУ «Санаторно-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золотой колос»	35,01
35	ГКУ «Центр временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Светлое озеро»	35
36	ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	34,99
37	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера» Московского района города Нижнего Новгорода»	34,5
38	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Дзержинска»	34,35
39	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района»	34
40	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Автозаводского района города Нижнего Новгорода»	33,43
41	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»	33,4
42	ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	32,65
43	ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	32,5
44	ГБУ «Тонкинский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	32,48
45	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сеченовского района»	32
46	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Лукьяновского района»	31,6
47	ГКУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий «Витязь»»	31
48	ООО «Рябинка»	31

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в стационарной и полустационарной формах
социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н
1	ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Арамааса»	41,47
2	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Арамааского района»	41,1
3	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вагского района»	40,44
4	ГБУ «Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов»	39,08
5	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» Ветлужского района»	37,9
6	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балахнинского района»	37,84
7	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Лысковского района»	37,65
8	ГБУ «Областной центр социально-трудовой реабилитации граждан»	37,2
9	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Сергачского района»	35,05

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н
1	ГБУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Дзержинска»	43,93
2	ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Павловского района»	41,44
3	Нижегородская региональная общественная организация поддержки детей и молодежи «Верас»	40,4
4	ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Кулебаковского района»	40,32
5	Нижегородская региональная общественная организация родителей детей-инвалидов по зрению «Перспектива»	39,9
6	ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Городецкого района»	37,03
7	ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Богородского района»	36,99
8	ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Володарского района»	35,05

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н
1	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Арзамасского района»	44
2	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Арзамаса»	42,47
3	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Валдского района»	41,93
4	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Канавинского района города Нижнего Новгорода»	41,86
5	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района»	41,8
6	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Воротынского района»	41,5
7	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Выкса»	41,48
8	ГБУ «Областной центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	41,1
9	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гагинского района»	40,8
10	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района»	40,4
11	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»	39,9

12	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода»	39,3
13	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Воскресенского района»	39,09
14	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»	38,97
15	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района»	38,6
16	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Тонкинского района»	38,5
17	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ветлужского района»	38,44
18	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Основского района»	38,38
19	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Большебодлинского района»	38,24
20	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Варнавинского района»	37,99
21	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района»	37,03
22	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района»	36,4
23	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Нижнего Новгорода»	36,39
24	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Сеченовского района»	33,5
25	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Тоншаевского района»	31,64

26	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Книгининского района»	25,64
----	---	-------

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в форме социального обслуживания на дому

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н
1	ИП Сорокина Т.Н.	24,5
2	ПАО «Представительство вещей»	21,8

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в стационарной, полустационарной формах социального обслуживания и форме социального обслуживания на дому

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н
1	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вацкого района»	41,01
2	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского района»	35,02

Приложение 2
к протоколу заседания
Общественного совета при
министерстве социальной
политики Нижегородской
области
от 26.09.2017 № 9

Рекомендации

Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области по устранению недостатков и совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2017 году

Рекомендовать министерству социальной политики Нижегородской области (далее - Министерство) поручить организациям социального обслуживания, в отношении которых в 2017 году проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг, организовать работу по устранению выявленных недостатков и совершенствованию своей деятельности:

1. По вопросам обеспечения открытости и доступности информации об организации (учреждении) социального обслуживания:

1. Привести в соответствие с требованиями приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 №886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» информацию на официальном сайте организации следующим учреждениям: ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ООО «Рябинка», ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

2. Создать и обеспечить качественное функционирование альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района», ООО «Рябинка», ООО «Пансионат «Забота», ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Областной центр социально-трудовой реабилитации граждан», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» Ветлужского района», ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Городецкого района», ГБУ «Комплексный

центр социального обслуживания населения «Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Нижнего Новгорода», ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Богородского района», ГБУ «Коваксинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Строчковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Княгининский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Семеновский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Воротынского района», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района», ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

3. Обеспечить наличие и качественное функционирование дистанционных способов (телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием, направление жалобы и др.) следующим учреждениям: ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Лукояновский специальный дом-интернат», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района».

4. Обеспечить в полном объеме наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах и официальном сайте организации социального обслуживания следующим учреждениям: ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сосновского района», Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение социального обслуживания «Нижегородское училище-интернат», ООО «Рябинка», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского района», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Большеболдинского района», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Нижнего Новгорода», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района», ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Володарского района», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для

несовершеннолетних Лысковского района», ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

II. По вопросам комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

1. В целях совершенствования качества предоставления социальных услуг маломобильным группам населения всем учреждениям предусмотреть проведение мероприятий по организации в полном объеме доступности территории, зданий и помещений учреждения, в том числе оборудование помещений учреждения видео- и аудиоинформаторами.

2. Всем учреждениям обратить внимание и проводить планомерную работу по укомплектованию специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

III. По вопросам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций всем организациям социального обслуживания обратить внимание на своевременное прохождение персоналом учреждения курсов повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю выполняемой деятельности.

IV. По вопросам удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в организации всем учреждениям предусматривать мероприятия по укреплению и совершенствованию своей материально-технической базы, внедрению новых социально-реабилитационных методик, дополнительных услуг, а также активизировать разъяснительную работу с клиентами по вопросам социального обслуживания.
