

**Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями социального
обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики**

ЗАСЕДАНИЕ № 3

26 ноября 2021 года

г. Нальчик

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2021 году.

Докладчик: Гылыева Радима Аслановна – заместитель директора ЧУ ДПО «Центр Инфо»

2. Об основных недостатках, выявленных при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2021 году.

Докладчик: Кузьминов Олег Владимирович – заместитель председателя Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты КБР по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

3. Разное

Протокол
решения Общественного совета по независимой оценке качества
при Министерстве труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики № 3

26 ноября 2021 года

г. Нальчик

Присутствовали:

Члены Совета:

Емузова Ирина Газизовна
Кузьминов Олег Владимирович
Лихицкая Инна Владимировна
Хубиев Башир Билялович
Уянаев Борис Биязулкаевич

Приглашенные:

- | | |
|-----------------------------|--|
| Асанов Алим Орусбиевич | - министр труда и социальной защиты КБР |
| Романова Елена Владимировна | - заместитель министра труда и социальной защиты КБР |
| Апажихов Арустам Арсенович | - руководитель организационно-аналитического департамента
Министерства труда и социальной защиты КБР |
| Кожакowa Мадина Леонидовна | - начальник отдела информационно-аналитического обеспечения и по связям с общественностью Министерства труда и социальной защиты КБР |
| Гадзаев Заур Артурович | - главный специалист-эксперт отдела организации социального обслуживания
Министерства труда и социальной защиты КБР |
| Мокаева Зухра Алиевна | - ведущий аналитик Министерства труда и социальной защиты КБР |
| Гылыева Радима Аслановна | - заместитель директора ЧУ ДПО «Центр Инфо» |

Общественный совет по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты КБР **решает:**

1. Принять к сведению информацию заместителя директора ЧУ ДПО «Центр Инфо» Гылыевой Р.А. об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2021 году.
2. Принять к сведению информацию заместителя председателя Совета Кузьмина О.В. об основных недостатках, выявленных при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году.
3. Утвердить количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2021 году (приложение № 1).
4. Рекомендовать Министерству труда и социальной защиты КБР:
 - 4.1. Провести проверку прилегающей территории организаций социального обслуживания, входных групп и внутренних помещений организаций на доступность для всех групп населения, в том числе маломобильных граждан и передвигающихся на колясках и при выявлении несоответствий провести работу по улучшению доступности организаций (рекомендуется руководствоваться «СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (утв. Приказом Минстроя России от 14.11.2016 N 798/пр)).

Рекомендуется провести проверку следующих параметров:

- прилегающих к пандусу дорожек, тротуаров и площадок на отсутствие препятствий для его использования (ямы, выбоины, неровности и т.д.), при обнаружении которых, произвести их устранение;
- угол подъема пандусов;
- оснащение пандусов перилами;
- наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для передвижения людей на колясках;
- наличие выступов в начале и конце перил;
- наличие поручней;
- завершение поручней скруглениями;
- наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях;
- на проступях краевых ступеней лестничных маршей должны быть нанесены одна или несколько полос, контрастных с поверхностью ступени, (например, желтого цвета), имеющие общую ширину в пределах 0,08 - 0,1 м. Расстояние между контрастной полосой и краем проступи - от 0,03 до 0,04 м.
- напольные поверхности на предмет скольжения, и оснастить их покрытиями, исключающими скольжение, там, где это необходимо;
- наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов;

- соответствие размеров санитарных комнат и их оснащения для маломобильных категорий граждан и людей, передвигающихся на колясках, и при выявлении несоответствия провести расширение и переоборудование помещений, если есть такая возможность;
 - наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить;
 - разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном);
 - в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом;
 - в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;
 - обеспечить размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения.
 - место установки и высоту кнопки вызова специалиста на удобный уровень для людей, передвигающихся на колясках;
 - оборудование помещений организации специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами).
- 4.2. Активизировать работу подведомственных организаций по проведению мероприятий по адаптации и реабилитации инвалидов и детей-инвалидов, в том числе с увеличением разнообразия оказываемых услуг (при необходимости).
- 4.3. Обеспечить выполнение индивидуальных рекомендаций для организаций социального обслуживания в соответствии с приложением №2.

Заместитель председателя
Общественного совета



О. Кузьминов

**Рейтинг организаций по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания, проведенной в 2021 году**

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытость и доступность информации	2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	3 - критерий доступность услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательность, вежливость работников	5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	ГКУ "Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик"	100	100	100	100	100	100
2.	ГКУ "КЦСОН г.о. Прохладный"	100	100	100	100	100	100
3.	ГКУ "КЦСОН в г. Баксане"	100	100	100	100	100	100
4.	ГКУ "КЦСОН в Баксанском районе"	100	100	100	100	100	100
5.	ГКУ "КЦСОН в Зольском муниципальном районе"	100	100	100	100	100	100
6.	ГКУ "КЦСОН в Лескенском муниципальном районе"	100	100	100	100	100	100
7.	ГКУ "КЦСОН в Майском муниципальном районе"	100	100	100	100	100	100
8.	ГКУ "КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе"	100	100	100	100	100	100
9.	ГКУ "КЦСОН в Эльбрусском муниципальном районе"	100	100	100	100	100	100
10.	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100	100	100	100	100	100
11.	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	100	100
12.	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	100	100	100	100	100	100
13.	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	100	100	100	100
14.	ГКУ "Прохладненский детский дом-интернат"	100	100	100	100	100	100
15.	ГКУ "КЦСОН в Черекском муниципальном районе"	99,90	100	100	100	100	99,5
16.	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	99,82	100	100	100	100	99,10
17.	ГКУ "КЦСОН в Терском муниципальном районе"	99,6	99,6	99,7	99,7	99	100
18.	ГКУ "КЦСОН в Чегемском муниципальном районе"	99,52	100	100	98,8	98,8	100
19.	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	98,80	99,6	98,3	98,5	98,8	98,8
20.	ГКУ "КЦСОН в Урванском муниципальном районе"	98,66	100	100	93,7	99,6	100
21.	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	97,12	97,6	100	88	100	100
22.	Специальный дом для одиноких престарелых"	96,46	93,3	100	94	100	95
СРЕДНИЙ БАЛЛ		99,54	99,55	99,91	98,76	99,83	99,65

**Рекомендации для организаций социального обслуживания по
улучшению качества условий оказания услуг**

**Государственное казенное учреждение «Центр социального
обслуживания в г.о. Нальчик**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Базовый республиканский
детский социально-реабилитационный центр «Радуга»**

1. Локальным нормативным актом организации социального обслуживания назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества условий предоставления услуг в организации социального обслуживания.
2. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.
3. Продублировать информационные стенды на обоих входах в организацию.

**Государственное казенное учреждение «Республиканский социально-
реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Нальчикский дом-интернат для
престарелых и инвалидов»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

Государственное казенное учреждение «Специальный дом для одиноких престарелых»

1. Локальным нормативным актом организации назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества условий предоставляемых услуг в организации.
2. Обеспечить на официальном сайте организации информации о:
 - Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»).
3. Обеспечить на информационном стенде организации информации о:
 - Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);
 - Правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор.
4. Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:
 - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
5. Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации по вопросам медиации и разрешения конфликтных ситуаций;
6. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное казенное учреждение «Нальчикский психоневрологический интернат»

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в городе Баксане»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания в г. Прохладном»**

Рекомендации отсутствуют.

**Государственное казенное учреждение «Прохладненский детский дом-
интернат**

Рекомендации отсутствуют.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном
районе»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Зольском муниципальном
районе»**

1. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.
2. Выделение и освоение дополнительных помещений в оперативное пользование.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном
районе»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Майском муниципальном
районе»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Прохладненском
муниципальном районе»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Терском муниципальном
районе»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Урванском муниципальном
районе»**

1. Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:
-санитарное состояние помещений организации социальной сферы.
2. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001
3. Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:
-адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

**Государственное казенное учреждение «Республиканский центр
социальной помощи семье и детям»;**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания в Чегемском муниципальном районе»**

1. Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:
-санитарное состояние помещений организации социальной сферы.
2. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001
3. Улучшить условия оказания социальных услуг, в том числе комфортности предоставления услуг в соответствии с потребностями получателей услуг (изучить потребность).

**Государственное казенное учреждение «Республиканский
психоневрологический интернат»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания в Черекском муниципальном районе»**

1. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001
2. В отделении психолого-педагогической помощи семье и детям наличие комфортных условий для предоставления услуг:
-санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
-рациональное использование материального фонда и доступных помещений.

**Государственное казенное учреждение «Комплексный центр
социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном
районе»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

**Государственное автономное учреждение Кабардино-Балкарской
Республики «Профилакторий «Сокол»**

1. Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001
2. Локальным нормативным актом организации назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества условий оказываемых услуг в организации социального обслуживания.
3. Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие и понятность навигации внутри организации.
4. Обеспечить наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:
 - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
5. Обеспечить на официальном сайте организации информации о:
 - Материально- техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»).
 - Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов);
 - О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний