

**ПРОТОКОЛ**  
заседания **Общественного совета**  
при **Министерстве социального развития Республики Марий Эл**  
по проведению независимой оценки качества оказания услуг  
организациями социального обслуживания населения  
**Республики Марий Эл**

---

Йошкар-Ола

**от 8 декабря 2016 г. №3**

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:**

председатель общественного совета  
Иванов А.А.

Участвовали:

члены Общественного совета: Ахрамеев В.Н., Богомолова Н.Е.,  
Грозова А.Н., Кулалаева Р.А.

Присутствовали:

представители Министерства: Солдатов Д.А., Сафронова М.В.,  
Свистунова Г.Г.

---

**I. Об утверждении порядка проведения независимой оценки  
качества оказания услуг организациями  
социального обслуживания населения Республики Марий Эл**

---

(Иванов, члены общественного совета)

1. Информацию председателя Общественного совета Иванова А.А. принять к сведению.

2. Членами Общественного совета изучен проект порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Марий Эл, предложенный Министерством социального развития Республики Марий Эл.

3. Поступило предложение утвердить порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Марий Эл без изменений.

Количественный состав общественного совета: 5 чел.

На заседании общественного совета присутствовали: 5 чел.

Количество голосов «за»: 5 чел.

«против»: нет

«воздержались»: нет

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Марий Эл единогласно утвержден общественным советом.

---

**II. Об итогах работы организации-оператора ООО «ВИТАДИНИ» по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социальной защиты населения Республики Марий Эл, в 2016 году**

---

(Бурцев)

1. Информацию руководителя организации-оператора ООО «ВИТАДИНИ» о проведении независимой оценки качества оказания услуг специальными домами для одиноких престарелых Республики Марий Эл Бурцева О.П. принять к сведению.

---

**III. О результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг специальных домов для одиноких престарелых Республики Марий Эл**

---

(Иванов, члены общественного совета)

1. Информацию председателя Общественного совета Иванова А.А. принять к сведению.

2. Проанализировав результаты независимой оценки качества оказания услуг специальными домами для одиноких престарелых Республики Марий Эл, предоставленные организацией-оператором ООО «ВИТАДИНИ», сформировать рейтинг специальных домов для одиноких престарелых:

- |          |   |   |
|----------|---|---|
| I место  | - | ГБУ РМЭ «Параньгинский специальный дом для одиноких престарелых»  |
| II место | - | ГБУ РМЭ «Мари-Турекский специальный дом для одиноких престарелых» |

- III место - ГБУ РМЭ «Новоторъяльский специальный дом для одиноких престарелых»
- IV место - ГБУ РМЭ «Марковский специальный дом для одиноких престарелых»
- V место - ГБУ РМЭ «Казанский специальный дом для одиноких престарелых»
- VI место - ГБУ РМЭ «Куженерский специальный дом для одиноких престарелых»
- VII место - ГБУ РМЭ «Ронгинский специальный дом для одиноких престарелых»
- VIII место - ГБУ РМЭ «Суходольский специальный дом для одиноких престарелых»
- IX место - ГБУ РМЭ «Изи-Шургинский специальный дом для одиноких престарелых»

На заседании общественного совета присутствовали: 5 чел.

Количество голосов «за»: 5 чел.

«против»: нет

«воздержались»: нет

Рейтинг специальных домов для одиноких престарелых Республики Марий Эл единогласно утвержден всеми членами общественного совета.

3. Проанализировав материалы о качестве оказания социальных услуг и деятельность специальных домов для одиноких престарелых, полученные в результате независимой оценки качества, сформированы следующие предложения об улучшении качества оказания услуг данными организациями:

ГБУ РМЭ «Параньгинский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

6. Завести и оформить соответствующим образом «Книгу жалоб, замечаний и предложений».

ГБУ РМЭ «Мари-Турекский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Провести анализ причин частичной неудовлетворенности клиентов учреждения по фактическому уровню оказания таких услуг, как предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудование для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

ГБУ РМЭ «Новоторьяльский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

6. Обратить внимание на те части помещений, которые требуют незамедлительного ремонта (стена от бани, которая выходит в подвал).

ГБУ РМЭ «Марковский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

6. Провести работу по анализу замечаний и предложений клиентов учреждения, полученным в ходе анкетирования в рамках независимой оценки качества.

ГБУ РМЭ «Куженерский специальный дом для одиноких престарелых»:

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

6. Провести анализ частичной неудовлетворенности клиентов учреждений по фактическому уровню оказания таких услуг, как качество мебели, мягкого инвентаря, предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, санитарное содержание санитарно-технического оборудования.

ГБУ РМЭ «Ронгинский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

ГБУ РМЭ «Казанский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

6. Обратить внимание и провести работу по устранению неприятного запаха в помещениях.

ГБУ РМЭ «Суходольский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Завести и оформить соответствующим образом «Книгу жалоб, замечаний и предложений».

6. Обратить внимание и провести работу по устранению беспорядка и неприятного запаха в помещениях.

7. Сформировать план мероприятий по укреплению материально-технической базы организаций для более качественного оказания социальных услуг.

ГБУ РМЭ «Изи-Шургинский специальный дом для одиноких престарелых»

1. Продолжить работу по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

2. Рассмотреть вопрос об оснащении организации аудио, видео информаторами для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. Систематизировать работу по прохождению курсов повышения квалификации/ профессиональной переподготовке по профилю деятельности в организации социального обслуживания.

4. Разработать план мероприятий по повышению качества условий предоставления социальных услуг в рамках предъявляемых требований, осуществлять постоянный контроль.

5. Провести работу по оборудованию для клиентов учреждения комнаты отдыха.

---

#### **IV. Об определении перечня организаций социального обслуживания населения, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году**

---

(Иванов, члены общественного совета)

Членами Общественного совета решено провести в 2017 году независимую оценку качества оказания услуг в следующих организациях социального обслуживания населения:

1. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Йошкар-Оле».

2. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Волжске».

3. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Козьмодемьянске».

4. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Волжском районе».

5. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Горномарийском районе».

6. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Звениговском районе».

7. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Килемарском районе».

8. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Куженерском районе».

9. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Мари-Турекском районе».



10. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Медведевском районе».

11. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Моркинском районе».

12. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Новоторъяльском районе».

13. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Оршанском районе».

14. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Параньгинском районе».

15. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Сернурском районе».

16. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе».

17. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Комплексный центр социального обслуживания населения в Юринском районе».

18. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Волжский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

19. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Йошкар-Олинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

20. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Дом ночного пребывания».

21. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Республиканский центр социальной помощи малоимущему населению «Надежда».

22. Государственное бюджетное учреждение Республики Марий Эл «Республиканский центр психолого-педагогической и социальной помощи населению «Доверие».

23. Государственное казенное учреждение Республики Марий Эл «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

24. Государственное казенное учреждение Республики Марий Эл «Моркинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

25. Государственное казенное учреждение Республики Марий Эл «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Журавушка».

Количественный состав общественного совета: 5 чел.

На заседании общественного совета присутствовали: 5 чел.

Количество голосов «за»: 5 чел.

«против»: нет

«воздержались»: нет

Предложение о проведении в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Марий Эл единогласно поддержано членами общественного совета.

---

#### **V. Об утверждении календарного плана работы Общественного совета на 2017 год**

---

(Иванов, члены общественного совета)

1. Информацию председателя Общественного совета Иванова А.А. принять к сведению.

2. Утвердить календарный план работы Общественного совета на 2017 год:

№ п/п	Мероприятия	Срок реализации
1.	Формирование технического задания на проведение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг комплексными центрами социального обслуживания населения Республики Марий Эл	I квартал
2.	Рассмотрение информации о проведенных мероприятиях по улучшению качества работы по итогам независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социальной защиты населения Республики Марий Эл, в 2013-2015 г.	I квартал
3.	Определение методов сбора первичной информации об учреждениях. Обсуждение порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения Республики Марий Эл совместно с организацией-оператором	I квартал

4.	Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Марий Эл	II-III квартал
5.	Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Республики Марий Эл, предоставленные организацией-оператором	II-III квартал
6.	Утверждение рейтинга организаций, прошедших независимую оценку качества оказания услуг в 2017 г., формирование предложений об улучшении качества оказания услуг.	III квартал
7.	Определение перечня организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг на 2018 год	IV квартал
8.	Утверждение календарного плана работы Общественного совета на 2018 год	IV квартал

Председатель общественного совета  
при Министерстве социального  
развития Республики Марий Эл

п/п

А.А. Иванов