

ПРОТОКОЛ № 1

Заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай (далее – Общественный совет)

19.07.2018 г.

17-00 ч.

ПОВЕСТКА:

1. Утверждение председателя, заместителя председателя и секретаря Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай.

2. Проведение независимой системы оценки качества (далее – НСОК) работы организаций социальной сферы Республики Алтай в 2018 году, об утверждении контрольных сроков.

3. Утверждение перечня организаций, подлежащих НСОК в 2018 году и технического задания для организации-оператора на выполнение работ в рамках проведения НСОК оказания услуг организациями социальной сферы Республики Алтай в 2018 году и утверждение перечня для проведения в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг организации социальной сферы, подведомственные Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай

4. Утверждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Алтай и анкеты (опросного листа) получателей социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

5. Разное.

Присутствовали:

1. Кремер Константин Адамович – председатель Правления Регионального отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Республике Алтай;

2. Арбакова Диилек Токтончиновна – член Общественной палаты Республики Алтай, Региональная общественная организация «Ассоциация врачей Республики Алтай»;

3. Мартынова Галина Дмитриевна – председатель Алтайского республиканского отделения общероссийского фонда «Российский детский фонд»;

4. Кулеева Марина Павловна – член Союза журналистов Республики Алтай, ведущая программ ТВ ГТРК «Горный Алтай».

Приглашенные:

1. Лыкова Ирина Дьымжайевна, заместитель министра труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай;
2. Белеева Байсура Павловна – главный специалист отдела социального развития Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики.

Отсутствовали:

1. Звягинцева Ида Дмитриевна – член президиума Местной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда вооруженных сил и правоохранительных органов г.Горно-Алтайска (в г.Санкт-Петербурге, отпуск);
2. Толкочек Эмиль Альбертович – председатель молодежной Ассамблеи народов России «МЫ - РОССИЯНЕ» Республики Алтай (на конгрессе в г.Москва).

РЕШЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА от 18.07.2018 года

1. По первому вопросу:

СЛУШАЛИ: Лыкову И.Д., которая рассказала, что 27 июня 2018 года состоялось заседание Общественной палаты Республики Алтай, где протоколом № 4 утверждены члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай. Сейчас необходимо выбрать председателя и секретаря Общественного совета.

Поступило предложение избрать председателем Общественного совета Мартынову Галину Дмитриевну, заместителем председателя Арбакову Диилек Токтончиновну, секретарем Кулееву Марину Павловну.

ГОЛОСОВАЛИ: за – 4 чел., против –нет, воздержались – нет.

2. По второму вопросу:

СЛУШАЛИ: Белееву Б.П..

Провести в 2018 году НСОК по следующему ПЛАНУ:

1. Распечатка анкет и анкетирование населения (не менее 100 анкет на 1 организацию);
2. Собранные анкеты в папках отдельно по каждой организации направляются организации – оператору для обработки;
3. Организация оператор в срок до 17 сентября 2018 года направляют для утверждения Общественным советом результаты проведения независимой оценки качества по каждой организации.
4. Утвержденные результаты направляются в ведомства и в Общественные советы муниципальных образований для составления планов по улучшению деятельности и устранению недостатков.

3. По третьему вопросу:

СЛУШАЛИ: *Заместителя министра труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай И.Д. Лыкову.*

На 2018 год в списке учреждений, подлежащих проведению независимой оценки, направленных органами исполнительной власти и органами местного самоуправления - 172:

Учреждений образования - 119;

Учреждений культуры - 34 ;

Учреждений здравоохранения - 11;

Учреждений социального обслуживания - 8.

РЕШИЛИ:

1. Избрать председателем Общественного совета Мартынову Галину Дмитриевну, заместителем председателя Арбакову Диилек Токтончиновну, секретарем Кулееву Марину Павловну.

2. Утвердить техническое задание для организации-оператора на выполнение работ в рамках проведения НСОК оказания услуг организациями социальной сферы Республики Алтай в 2018 году (Приложение 1).

3. Утвердить перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества работы в 2018 году (Приложение 2)

4. **Рекомендовать** уполномоченным министерствам, ведомствам социальной сферы и муниципальным образованиям Республики Алтай:

В целях качественного и своевременного размещения сведений о проведении независимой оценки в 2018 году на сайте www.bus.gov.ru размещение сведений проводить поэтапно:

- до **20 августа 2018 года** направить анкеты (опросные листы) организации-оператору для обработки информации;

- до **10 октября 2018 года** разместить итоги независимой оценки, проведенной в 2018 году, рассмотренные и утвержденные общественным советом, на своих официальных сайтах в сети «Интернет» в специальном разделе по независимой оценке, на официальном сайте www.bus.gov.ru и средствах массовой информации;

- до **26 октября 2018 года** направить утвержденные планы по улучшению качества работы организации и Министерство труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457.

- регулярно проводить работу по актуализации информации о независимой оценке на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

- заключить договор на оказание услуг с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - оператор). В качестве оператора предложить Автономную некоммерческую организацию «Доверие».

5. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы (Приложение 3).

На основании указанного приказа утвердить форму анкет (опросных листов) получателей социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (Приложение 4).

6. На основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 апреля 2018 года № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», которым утверждены целевые показатели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы в целом по Российской Федерации:

№ п/п	Целевые показатели	2015-2017 г.(отчет)	2018 г.	2019 г.	2020 г.
	Доля организаций социального обслуживания, в отношении которых в субъектах РФ проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, в % от общего количества организаций социального обслуживания	100,0	30,0	30,0	40,0

Определить для проведения в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг организации социальной сферы, подведомственные Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай:

1. Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости Кош-Агачского района»;
2. Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости Улаганского района»;
3. Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости Усть-Коксинского района»;
4. Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»;
5. Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения»;
6. Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 3»;
7. Автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»;
8. Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4».

Назначить следующее заседание на сентябрь 2018 года.

Председатель Совета



Г.Д. Мартынов

Секретарь

 М.П. Кулеева

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

для организации, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (далее – Оператор) в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Республики Алтай в 2018 году

1) Оператор организует и проводит следующие работы для независимой оценки качества оказания услуг организациями (далее – работы), в 2018 году:

- осуществляет сбор данных, проводит обобщение и анализ об удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организациями социальной сферы, в соответствии с настоящим Техническим заданием.

- согласовывает с Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Алтай (далее – Общественный совет), форму и инструментарий проведения исследования, сроки и формы предоставления отчетных материалов;

- готовит проекты результатов выполненных работ, включая проекты рейтингов организаций;

- готовит аналитический отчет;

- представляет аналитический отчет и проекты рейтингов организаций на утверждение Общественному совету.

2) При выполнении работ Оператор должен руководствоваться следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы»;

- методическими рекомендациями, утвержденными заместителем Министра Образования и науки Российской Федерации от 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн, по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность и протоколом № 15 от 6 декабря 2016 года, которым утвержден перечень образовательных организаций, подведомственных Министерству

образования и науки Республики Алтай, участвующих в независимой оценке качества образовательной деятельности в 2017 году;

- нормативно-правовыми актами, регламентирующие размещение информации организациями на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- протоколом

3) Перечень организаций, в отношении которых необходимо провести работы (Приложение 1):

4) Сроки проведения работ: **июль 2018 года – октябрь 2018 года.**

5) Предоставление данных обработки опросников в соответствии с графиком (Приложение 2).

6) Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

а) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

б) комфортность условий осуществления образовательной деятельности;

в) доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации;

г) время ожидания предоставления социальной услуги;

д) удовлетворенность получателей качеством социальных услуг организации.

7) Источники получения информации:

изучение информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на официальном сайте организации (учреждения) в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;

данные проведенных социологических исследований, позволяющих оценивать значения показателей удовлетворенности получателей услуг;

анкетные и он-лайн опросы получателей социальных слуг в организациях и т.п.

8) По окончании выполнения работ Оператор предоставляет Общественному совету результаты работы – рейтинги организаций, карты и аналитический отчет со всеми таблицами и приложениями на бумажном (2 экз.) и электронном (1 экз.) носителях.

9) Рейтинги и карты организаций должны быть представлены:

- по критериям, указанным в п. 6. Технического задания;

- в разрезе группировки по сферам предоставления социальных услуг (образование, культура, здравоохранение, физическая культура и спорт, социальное обслуживание);

- в разрезе группировки по муниципальным образованиям и уполномоченным министерствам и ведомствам.

10) Аналитический отчет по итогам выполненных работ должен быть сделан по критериям и показателям по каждой организации отдельно и в целом по типу организаций, содержать анализ всех данных по критериям и показателям, выводы и предложения.

11) Получатель выполненных работ:

Общественные советы по проведению независимой оценки качества условий организациями в сфере культуры, в сфере образования, в сфере здравоохранения, в сфере социального обслуживания, утвержденные Общественной палатой Республики Алтай.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

К протоколу № 1
Общественного совета
от 19.07.2018 года

ПЕРЕЧЕНЬ организаций социальной сферы Республики Алтай, подлежащих независимой оценке качества оказания услуг в 2018 году

Социальное обслуживание		Здравоохранение		Образование		Культура		Физическая культура и спорт	
				Государственные организации					
1	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района»	1	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Кош-Агачская районная больница»	1	Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Алтай «Горно-Алтайский педагогический колледж»	1	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканская детская библиотека»	не проводятся в 2018 году	
2	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»	2	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Перинатальный центр»	2	Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Алтай «Горно-Алтайский государственный политехнический колледж имени М.З. Гнездилова»	2	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальный музей имени А.В. Анохина»		
3	Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения»	3	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Противотуберкулезный диспансер»	3	Автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Алтай «Усть-Коксинский техникум отраслевых технологий»	3	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»		
4	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Улаганского района»	4	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Турочакская районная больница»	4	Автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Алтай «Майминский сельскохозяйственный техникум»	4	Автономное учреждение Республики Алтай «Дирекция центра искусств»		
5	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района»	5	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Психиатрическая больница»	5	Автономное учреждение дополнительного образования Республики Алтай «Республиканский центр дополнительного образования»				
5	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 3»	6	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Майминская районная больница»	6	Автономное учреждение дополнительного образования Республики Алтай «Детско-юношеская конноспортивная школа имени А.И. Ямбакова»				
7	Автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и	7	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Станция переливания крови»	7	Бюджетное учреждение дополнительного образования Республики Алтай «Республиканская специализированная детско-юношеская спортивная школа»				

8	инвалидов № 2» Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4»	8	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Кожно – венерологический диспансер»	8	Автономное учреждение образования Республики Алтай «Республиканский Центр туризма, отдыха и оздоровления»		
9	Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Центр по профилактике и борьбе со СПИД»						
10	ООО «Зубоврачебный кабинет»						
11	Бюджетное учреждение здравоохранения «Улаганская районная больница»						

Муниципальные организации

МО «Город Горно-Алтайск»

1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 «Ласточка» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска»	1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской дом культуры Горно-Алтайска»	1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской дом культуры Горно-Алтайска»		
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Айчак» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска»	2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Айчак» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска»	2	Муниципальное бюджетное учреждение «Горно-Алтайская городская библиотечная система»		
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 комбинированного вида города Горно-Алтайска»						
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 комбинированного вида города Горно-Алтайска»						
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Сказка» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска»						
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Солнышко» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска»						
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 общеразвивающего вида города Горно-Алтайска»						
8	Дополнительное образование Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по горным лыжам и сноуборду города Горно-Алтайска»						
9	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Горно-Алтайска»						

МО «Усть-Коксинский район»

1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Усть-Коксинская средняя	1	Муниципальное учреждение администрации муниципального образования «Усть-Коксинский
---	---	---	--

			общееобразовательная школа»		район» Республики Алтай «Дом творчества и досуга»	
	2	Филиал детский сад «Сказочный городок»		2	Муниципальное учреждение администрации муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай межпоселенческая центральная библиотека	
	3	филиал детский сад «Тополек»				
	4	филиал детский сад «Ромашка»				
	5	филиал детский сад «Хрусталец»				
	6	филиал детский сад «Ручеек»				
	7	Частный детский сад «Элагезия» ИП «Кочетков»				
	8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Чендская средняя общеобразовательная школа»				
	9	филиал Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Нижнее-Уймонская начальная школа»				
	10	филиал детский сад «Мараленок»				
	11	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Катандинская средняя общеобразовательная школа»				
	12	филиал детский сад «Медвежонок»				
	13	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Галдинская средняя общеобразовательная школа»				
	14	филиал детский сад «Солнышко»				
	15	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Амурская средняя общеобразовательная школа»				
	16	филиал детский сад «Улыбка»				
	17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Сугашская средняя общеобразовательная школа»				
	18	филиал детский сад «Башпатак»				
	19	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Юстикская основная общеобразовательная школа»				
	20	филиал детский сад «Музилка»				
	21	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Кайтанакская основная общеобразовательная школа»				
	22	филиал Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Мараловодческая начальная школа»				
	23	филиал детский сад «Черемушки»				
	24	филиал детский сад «Березка»				
		Дополнительное образование				

	25	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Усть-Коксинский дом детского творчества»		
	26	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Усть-Коксинская детско-юношеская спортивная школа»		
	27	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский социально оздоровительный лагерь «Беловодье»		

МО «Майминский район» в 2018 году не проводят независимую оценку

МО «Усть-Канский район»

	1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Кайсынская основная общеобразовательная школа»		
	2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Усть-Канская средняя общеобразовательная школа им. Ч.К. Кыдрашова»		
	3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ябоганская средняя общеобразовательная школа»		
	4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Усть-Мутинская средняя общеобразовательная школа»		
	5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Кырлыкская средняя общеобразовательная школа»		
	6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Черно –Ануйская средняя общеобразовательная школа им. К.А. Туганбаева»		
		Дошкольное образование		
	7	МБДОУ «Усть-Канский детский сад»		
	8	МБОУ «Ябоганский детский сад»		
	9	МБОУ «Усть-Мутинская СОШ» СП «Усть – Мутинский детский сад»		
	10	МБОУ «Кырлыкская СОШ» СП «Кырлыкский детский сад»		
	11	МБОУ «Черно-Ануйская СОШ» СП «Черно – Ануйский детский сад»		
		Начальное общее образование		
	12	Филиал МБОУ «Ябоганская СОШ» «Верх-Ябоганская начальная общеобразовательная школа»		
	13	Филиал МБОУ «Ябоганская СОШ» «Орокская начальная общеобразовательная школа»		
	14	Филиал МБОУ «Усть-Мутинская СОШ» «Келейская начальная общеобразовательная школа»		
	15	Филиал МБОУ «Черно-Ануйская СОШ» «Каракольская начальная общеобразовательная школа»		
	16	Филиал МБОУ «Черно-Ануйская СОШ» «Гуратинская начальная общеобразовательная школа»		

МО «Чойский район»

	1	МБУ ДО «Чойская детская школа искусств»	1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий досуговый центр»	
	2	МУ ДО «Чойский центр дополнительного образования»		Структурные подразделения	
			2	Паспаульский дом культуры	
			3	Сейкинский дом культуры	
			4	Уйменский сельский дом культуры	
			5	Центр тубаларской культуры	
			6	Верх-Пьянковский сельский дом культуры	
			7	Ыныргинский дом культуры	
			8	Каракочинский сельский дом культуры	
МО «Шебалинский район»					
	1	МБОУ «Ильинская СОШ»	1	Мало-Чергинская библиотека филиал МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
	2	МБОУ «Актельская ООШ им. М.В.Карамаса»	2	Верх-Апшухтинская библиотека филиал МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
	3	МБОУ «Мьютинская ООШ»	3	Ильинская библиотека филиал МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
		Дошкольные учреждения	4	Топучинская библиотека филиал МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
	4	МБДОУ д/с «Куничек» с. Шыргайта	5	Чергинская библиотека филиал МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
	5	МБДОУ д/с «Лесовичок» с. Шебалино	6	Мухор-Чергинская библиотека филиал МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
	6	МБДОУ д/с «Искорка» с. Шебалино	7	МБУ «Шебалинская районная межпоселенческая библиотека»	
	7	МБДОУ д/с «Маралёнок» с. Черга		Дома культуры	
	8	МБДОУ д/с «Брусничка» с. Барагаш	8	Верх-Апшухтинский СК	
	9	МБДОУ д/с «Аленушка» с. Ильинка	9	Каспинский СДК	

	10	МБДОУ д/с «Золотая рыбка» с. Камлак	10	Мало-Чергинский СДК
			11	Верх-Чергинский СДК
			12	Беш-Озекский СДК
			13	Барагашский СДК
			14	Шыргайтинский СДК
		Организация в сфере физической культуры и спорта		
	11	МБОУ ДОД «Шебалинская ДЮСШ»		

МО «Турочакский район»

	1	Муниципального образовательного учреждения «Дмитриевская средняя общеобразовательная школа» Озеро-Кузевская основная общеобразовательная школа		
	2	Филиал Муниципального образовательного учреждения «Дмитриевская средняя общеобразовательная школа» Удаловская начальная общеобразовательная школа		
	3	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Турочакская средняя общеобразовательная школа»		
	4	Филиал Муниципального образовательного учреждения «Тондошская основная общеобразовательная школа»Верх-Бийская основная общеобразовательная школа		
	5	Филиал муниципального образовательного учреждения «Турочакская средняя общеобразовательная школа»Майская основная общеобразовательная школа с. Майск		
	6	Филиал Муниципального образовательного учреждения «Кебезенская средняя общеобразовательная школа»Тулуйская основная общеобразовательная школа		
	7	Учреждения дополнительного образования МОУ ДО «Турочакский Центр детского творчества»		
	8	Дошкольные учреждения Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Родничок» села Турочак.		
	9	Филиал №1 «Чебурашка» Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Родничок» села Турочак.		
	10	Кебезенский филиал «Колобок» муниципального дошкольного образовательного учреждения детский сад «Берёзка» с. Иогач		
	11	Усть-Пыжинский филиал «Чебурашка» муниципального дошкольного образовательного учреждения детский сад «Берёзка» с. Иогач		
	12	Филиал детский сад «Чебурашка» муниципального общеобразовательного учреждения «Дмитриевская средняя общеобразовательная школа»		
	13	Филиал «Детский сад «Берёзка» муниципального общеобразовательного учреждения «Бийкинская средняя общеобразовательная школа»		
	14	Филиал «Детский сад «Аленушка» муниципального общеобразовательного учреждения «Тондошская основная общеобразовательная школа»		

МО «Чемальский район»

--	--	--	--	--

1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Еландинская начальная общеобразовательная школа»	Учреждение		
	Дошкольное образование			
2	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Улыбка»	учреждение		
3	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Чайка»	учреждение		
4	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Медвежонок»	учреждение		
	Дополнительное образование			
5	Муниципальное общеобразовательное учреждение дополнительного образования детей «Чемальская детско-юношеская спортивная школа»	учреждение		
6	Муниципальное общеобразовательное учреждение дополнительного образования детей «Чемальский Дом творчества»	учреждение		
МО «Улаганский район»				
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Паспартинская средняя общеобразовательная школа им. А.Г. Калкина»	1	Акташская сельская библиотека	
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Улаганская средняя общеобразовательная школа»	2	Чибитская сельская библиотека	
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бальктулюльская средняя общеобразовательная школа»			
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Челушманская средняя общеобразовательная школа»			
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение дополнительного образования «Улаганский Центр детского творчества»			
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение дополнительного образования «Улаганская детско-юношеская спортивная школа»			
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение дополнительного образования «Улаганская детская школа искусств им. Калкина»			
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение дополнительного образования «Акташская детская музыкальная школа»			
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение дополнительного образования «Акташская детская музыкальная школа»			
МО «Онгудайский район»				
1	Детский сад «Веселый городок»	1.	МБУ «Онгудайский районный культурно-досуговый центр»	
2	МБОУ «Туектинская ош» + детский сад	2	МБУ «Дом культуры» МО «Онгудайский район»	
3	МБОУ «Онгудайская вечерняя ош»			

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

К протоколу № 1
Общественного совета
от 19.07.2018 года

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛУГ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ <*>**

N п/п	Показатели
1.1.	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

	<p>раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационном стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</p> <p>наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</p> <p>наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий</p>

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

К протоколу № 1
Общественного совета
от 19.07.2018 года

Опросный лист

для опроса получателей социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания

Уважаемый получатель услуг! Если Вы или Ваши родственники получаете (в последнее время получили) социальные услуги в организациях социального обслуживания, просим Вас уделить несколько минут для ответа на вопросы анкеты. Это поможет сделать независимые выводы о качестве работы организации социального обслуживания, в которую Вы обращались. По итогам анализа мнений граждан будут подготовлены рекомендации по улучшению работы организаций социального обслуживания.

1. Где Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги:
- Организация социального обслуживания, в которую Вы обращались для получения услуги

(указать вид организации)

- Адрес расположения организации

(Район, населенный пункт)

2. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и т.д.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?
 - Полностью удовлетворен
 - Чем-то удовлетворен, чем-то нет

- Совсем неудовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
3. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования (комфортной зоны отдыха (ожидания), соответствующей мебелью для предоставления услуг)?
- Полностью удовлетворен
 - Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 - Не удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
4. Удовлетворены ли Вы обеспечением в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения), наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений организаций)?
- Полностью удовлетворен
 - Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 - Не удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
5. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов (время ожидания предоставления услуги, своевременность предоставления услуги, доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг)?
- Полностью удовлетворен
 - Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 - Не удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
6. Как вы оцениваете период ожидания в очереди при получении услуг?
- Ожидали предоставления услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги
 - В основном период ожидания оцениваю как незначительный

- Услуга была предоставлена незамедлительно

- Затрудняюсь ответить

7. Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений прилегающей территории организации (транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки)?

- Хорошее

- Удовлетворительное

- Не удовлетворительное

- Затрудняюсь ответить

8. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей, в том числе для маломобильных групп получателей услуг (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений)?

- Доступны

- Скорее доступны, чем не доступны

- Совсем не доступны

- Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы обеспечением в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика и т.д.)?

- Полностью удовлетворен

- Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

- Не удовлетворен

- Затрудняюсь ответить
10. Считаете ли Вы работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочной, приемного отделения и прочих работников), доброжелательными и вежливыми?
- Да
 - Скорее да
 - Абсолютно нет
 - Затрудняюсь ответить
11. Считаете ли Вы работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники), доброжелательными и вежливыми?
- Да
 - Скорее да
 - Абсолютно нет
 - Затрудняюсь ответить
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения) получения консультации по оказываемым услугам)?
- Полностью удовлетворен
 - Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 - Не удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
13. Посоветовали ли бы Вы своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения), нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг)?

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

14. С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в организации (учреждения)?
Дайте, пожалуйста, 2 совета

15. Что Вас не устраивает в работе организации (учреждения)?

Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!