**ПРОТОКОЛ № 8**

**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Общественный совет по НОК) 26.03.2020**

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель: Малицкая Е.П.;  Члены Общественного совета по НОК: |  |
| Джурабаева М.К., Камалдинов Д.О., Лесневский Ю.Ю., Филимоненко И.Ю., Чернышева И.Г., Шабанова Н.М., Шкребнев В.В., Ярохно В.И. | |
| **ПОВЕСТКА ДНЯ:**   1. Обсуждение и утверждение плана работы Общественного совета по НОК на 2020 год. 2. Рассмотрение проекта документации о закупке на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2020 году. | |

**ВОПРОС 1: Обсуждение и утверждение плана работы Общественного совета по НОК на 2020 год.**

Председателем Общественного совета по НОК Малицкой Е.П. был подготовлен проект плана работы Общественного совета по НОК на 2020 год и направлен по электронной почте членам Общественного совета по НОК для рассмотрения и утверждения.

Замечаний или предложений не поступило, члены Общественного совета по НОК утвердили плана работы Общественного совета по НОК на 2020 год единогласно.

РЕШИЛИ ПО ВОПРОСУ 1:

Утвердить план работы Общественного совета по НОК на 2020 год (Приложение № 1).

**ВОПРОС 2: Рассмотрение проекта документации о закупке на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2020 году.**

Председателем Общественного совета по НОК Малицкой Е.П. членам Общественного совета по НОК по электронной почте был направлен проект документации о закупке на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2020 году, для рассмотрения и внесения предложений.

РЕШИЛИ ПО 2 ВОПРОСУ:

Одобрить рассмотренный проект документации о закупке и рекомендовать министерству труда и социального развития Новосибирской области провести в 2020 году закупку на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области в соответствии с утвержденной документацией (Приложение № 2).

Председатель

Общественного совета по НОК Е.П. Малицкая

Приложение № 1

к протоколу № 8

заседания от 26.03.2020

**План**

**работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания при**

**министерстве труда и социального развития Новосибирской области**

**(далее – Общественный совет по НОК, министерство) на 2020 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Ответственный исполнитель | Срок |
|  | Проведение заседаний Общественного совета по НОК | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П. | 1 раз в квартал  в течение года |
|  | Утверждение плана работы Общественного совета по НОК на 2020 год | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | I квартал  2020 года |
|  | Рассмотрение проекта документации о закупке на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области в 2020 году | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | I квартал  2020 года |
|  | Рассмотрение проекта государственного контракта на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, заключаемого министерством в 2020 году | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | II квартал 2020 года |
|  | Согласование анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в целях выявления мнения граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг, адаптированную оператором по сбору и обобщению информации, а также бланков протоколов мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и наблюдения прилегающей территории и помещений организаций социального обслуживания | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | II квартал 2020 года |
|  | Рассмотрение отчета оператора о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | III квартал 2020 года |
|  | Рассмотрение и утверждение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области с учетом информации, представленной оператором, формирование рейтингов организаций, направление результатов и рейтингов в министерство | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | III квартал 2020 года |
|  | Формирование предложений по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области в 2020 году, направление их в министерство | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | IV квартал 2020 года |
|  | Утверждение перечня организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | IV квартал 2020 года |
|  | Подготовка отчета о работе Общественного совета по НОК за 2019 год и предложений по плану работы на 2020 год | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | IV квартал 2019 года |
|  | Проведение контрольных посещений членами Общественного совета по НОК организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | III-IV квартал  2020 года |
|  | Проведение мониторинга реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области в 2019 году | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | III-IV квартал  2020 года |
|  | Организация взаимодействия с общественными советами, созданными при областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области в социальной сфере, проведение совместных заседаний - семинаров в целях обмена опытом работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Новосибирской области | Председатель Общественного совета по НОК Малицкая Е.П.,  члены Общественного совета по НОК | В течение всего года |

Приложение № 2

к протоколу № 8

заседания от 26.03.2020

**ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ № 2**

Оказание услуг по сбору и обобщению информации

о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области, получаемой в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг

**Место оказания услуг**: территория Новосибирской области.

**Срок оказания услуг:** со дня заключения Контракта по 31 августа 2020 года.

Количество: 19 (девятнадцать) организаций социального обслуживания Новосибирской области (далее – организации социального обслуживания).

**Используемый способ определения Исполнителя**: открытый конкурс.

**Источник финансирования:** средства областного бюджета Новосибирской области.

**1. Характеристика услуг:**

**Цель оказания услуг**: сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области и обобщение полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году.

**2. Исполнитель обязан:**

2.1. Разработать и согласовать с Заказчиком в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем заключения контракта и до дня проведения сбора данных, методику сбора информации в соответствии с действующим законодательством и формы для фиксации первичной информации, обобщения и представления полученных данных.

2.2. Провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- общими критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, порядком и процедурой ее проведения, утвержденными Федеральным законом от 05.12.2017 № 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»:

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

доступность для инвалидов;

доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- полным объемом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок расчета показателей);

- приказом 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)»;

- перечнем организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (протокол от 26.12.2019 № 7), прилагаемым к настоящему объекту закупки (приложение № 1 к Описанию объекта закупки);

- дополнительными показателями, утвержденными Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области: анализ паспортов доступности организации социального обслуживания; норм площади помещений, занимаемых организацией социального обслуживания, по отношению к количеству обслуживаемых клиентов.

2.3. Разработать и согласовать с Заказчиком инструментарий в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем заключения Контракта и до дня проведения сбора информации, а именно:

- бланк протокола мониторинга и анализа информационной доступности официальных сайтов организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с включением фиксации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении;

- бланк протокола проведения включенного структурированного наблюдения прилегающей территории и помещений организаций социального обслуживания для фиксации информации, размещенной на информационных стендах внутри помещений, комфортности условий предоставления услуг, доступности их для инвалидов, используя при сборе информации экспертно-визуальные способы;

- адаптированную анкету для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в целях выявления мнения граждан об удовлетворенности условиями оказания услуг;

- объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) по каждой организации социального обслуживания в соответствии с утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (пункт 2.2), формируя их с учетом получения сопоставимых результатов по формам социального обслуживания (стационарной, полустационарной, надомной);

- формы для фиксации первичной информации и представления полученных данных.

2.4. Составить график выездов в организации социального обслуживания и согласовать его с Заказчиком в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем заключения контракта и до начала сбора информации.

2.5. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций социального обслуживания;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- результаты изучения условий оказания услуг организаций социального обслуживания, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, обеспечение комфортных условий предоставления услуг, обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организаций социального обслуживания).

2.6. Осуществить «полевые» исследования с выездом в организации социального обслуживания по согласованному графику, указанному в п.2.4, и провести сбор информации в каждой организации социального обслуживания в соответствии с инструментарием, указанным в пункте 2.3, включающие:

- выезд в каждую организацию социального обслуживания с посещением всех ее филиалов для проведения включенного структурированного наблюдения и фиксации в протокол наблюдения (пункт 2.3) первичной информации, фотографирования наблюдаемых параметров;

- опрос получателей социальных услуг по адаптированной анкете в соответствии с согласованным объемом выборочной совокупности респондентов по каждой организации социального обслуживания согласно пункту 2.3 (не менее 4641 респондентов, из которых 339 получают социальные услуги в стационарной форме; 2757 получают социальные услуги в полустационарной форме; 1645 получают социальные услуги на дому);

- мониторинг официального сайта организации социального обслуживания с анализом его удобства поиска в основных используемых браузерах, структурного наполнения, полноты и актуальности размещенной информации и фиксации в протокол мониторинга (пункт 2.3), наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении;

2.7. Сформировать и представить Заказчику для проверки не позднее, чем за 10 рабочих дней до дня завершения исполнения контракта, массивы собранных первичных данных (электронную базу собранной информации) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, с учетом сведений, представленных организациями социального обслуживания.

2.8. Рассчитать по каждой организации социального обслуживания значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах по формулам, установленным Единым порядком расчета показателей, полученные результаты расчетов обобщить в единую информационную таблицу в разрезе по каждой организации социального обслуживания и показателям с разбивкой их значений по составляющим показателей, а также в формате, пригодном для размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru). Также рассчитать показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания Новосибирской области. Провести проверку полученных результатов различными математическими методами, в том числе методом триангуляции, и сопоставить полученные расчетные данные, со сведениями, представленными организациями социального обслуживания.

2.9. По результатам подсчета баллов выстроить рейтинги организаций социального обслуживания по каждому из показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, и общий рейтинг организаций социального обслуживания.

2.10. Систематизировать выявленные проблемы по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, представив результаты в виде таблиц.

2.11. Подготовить и передать Заказчику итоговый отчет по каждой организации социального обслуживания о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг на бумажном носителе или в формате электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), который должен содержать:

- перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания, с указанием даты проведения мониторинга, адресов сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении;

- результаты обобщения информации по итогам проведения опросов граждан об удовлетворенности качеством условий оказания услуг и анализом выявленных предложений опрошенных, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, в том числе оригиналы опросных листов респондентов или их сканированные копии;

- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым [порядком](consultantplus://offline/ref=470A874301C3C569EFBB0ED2D1138353041DDAEA2FAE8A593C7ADF9A0153B52E9BD32BC24A99540D1504CF5E174A04ECDC7D0C9E8D9FBC20DBzEJ) расчета показателей с приложением протоколов наблюдений, фотоматериалов;

- основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

2.11. Исполнитель гарантирует, что оказываемые услуги соответствуют требованиям, установленным в контракте, а так же основным требованиям законодательства Российской Федерации регулирующую деятельность по независимой оценке качества условий оказания услуг, актуальные на момент оказания услуг.

**3. Дополнительные требования к Исполнителю:**

(согласно методическим рекомендациям Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации):

3.1. Отсутствие конфликта интересов в отношении объекта оценки (Исполнителем не могут быть государственные и муниципальные организации, которые непосредственно сами оказывают услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

3.2. Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности Исполнителя, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений Заказчику; наличие сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.3. Наличие у Исполнителя финансовых ресурсов, оборудования и других материальных ресурсов, принадлежащих ему на праве собственности или на ином законном основании;

3.4. Наличие у работников Исполнителя, задействованных в выполнении работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг, необходимой квалификации (в том числе профессиональное образование, опыт работы, связанного со сбором, обобщением и анализом информации о качестве оказания услуг, деловой репутации, наличие достаточной численности таких работников), но не менее пяти человек.

3.5. Наличие у Исполнителя опыта аналитической деятельности, связанной с оказанием услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг, не менее двух лет.

3.6. Отсутствие организации Исполнителя в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Приложение № 1

к Описанию объекта закупки

**Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области,**

**в отношении которых проводится независимая оценка качества**

**условий оказания услуг в 2020 году**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» |
| 2. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» |
| 3. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» |
| 4. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» |
| 5. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» |
| 6. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района[»](http://kolivankcson.ru/) |
| 7. | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 8. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района |
| 9. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» |
| 10. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» |
| 11. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» |
| 12. | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 13. | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» |
| 14. | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области |
| 16. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» |
| 17. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» |
| 18. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» |
| 19. | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» |