|  |
| --- |
|  |
| Приказ департамента социальной защиты населения правительства ЕАО от 10.10.2023 N 3007/23 "О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания" (вместе с "Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания") |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюс  www.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)  Дата сохранения: 31.10.2023 |

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

ПРИКАЗ

от 10 октября 2023 г. N 3007/23

О СОЗДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=8B28CCBC61E34FC7328DB60A2052E32F5EEB08F8A208546E7DD0A67F6F03F8384F03311E5D88EFB193B3C014DFk9J7O) от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", [Приказом](consultantplus://offline/ref=8B28CCBC61E34FC7328DB60A2052E32F5EEA0BFBAD00546E7DD0A67F6F03F8384F03311E5D88EFB193B3C014DFk9J7O) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.04.2018 N 286 "Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации" и [Приказом](consultantplus://offline/ref=8B28CCBC61E34FC7328DB60A2052E32F59EF0EF9A20D546E7DD0A67F6F03F8384F03311E5D88EFB193B3C014DFk9J7O) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, оказывающими социальные услуги на территории Еврейской автономной области.

2. Утвердить прилагаемые:

- [Положение](#P38) об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

- [состав](#P126) Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

- [показатели](#P157), характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Признать утратившим силу [приказ](consultantplus://offline/ref=8B28CCBC61E34FC7328DA807363EB9205CE450F5A10D5A38298FFD22380AF26F1A4C30421ADCFCB392B3C314C396D7FDk7J2O) комитета социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области от 31.07.2018 N 281 "О создании общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания".

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник департамента

Н.Ю.КАНДЕЛЯ

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента социальной

защиты населения правительства

Еврейской автономной области

от 10.10.2023 N 3007/23

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОБЩЕСТВЕННОМ СОВЕТЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО

ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - Общественный совет по независимой оценке качества) определяет компетенцию, порядок деятельности, формирования состава Общественного совета по независимой оценке качества.

2. Общественный совет по независимой оценке качества является постоянно действующим совещательно-консультативным органом.

3. Общественный совет по независимой оценке качества обеспечивает взаимодействие общественных объединений и иных некоммерческих организаций с департаментом социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области (далее - Департамент) по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - независимая оценка качества).

4. В своей деятельности Общественный совет по независимой оценке качества руководствуется [Конституцией](consultantplus://offline/ref=8B28CCBC61E34FC7328DB60A2052E32F58E709FDAF5E036C2C85A87A6753A2284B4A67124088F1AE91ADC0k1J7O) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

5. Общественный совет по независимой оценке качества формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов, общероссийских общественных организаций ветеранов.

6. Решения Общественного совета по независимой оценке качества носят рекомендательный характер.

II. Задачи Общественного совета по независимой оценке

качества

7. Задачами Общественного совета по независимой оценке качества являются:

а) определение совместно с Департаментом перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;

б) проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организациями социального обслуживания;

в) рассмотрение на заседаниях Общественного совета по независимой оценке качества результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

г) подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания;

д) направление в Департамент результатов независимой оценки качества и предложений об улучшении качества их деятельности.

III. Права Общественного совета по независимой

оценке качества

8. Общественный совет по независимой оценке качества вправе:

а) привлекать к своей работе представителей Общественной палаты Еврейской автономной области, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

б) приглашать на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей соответствующих структурных подразделений Департамента и организаций социального обслуживания, представителей общественных организаций;

в) направлять запросы в органы исполнительной власти Еврейской автономной области по вопросам, отнесенным к их ведению;

г) информировать Департамент и общественность о результатах независимой оценки качества.

9. Члены Общественного совета по независимой оценке качества по согласованию с Департаментом вправе принимать участие в заседаниях коллегии Департамента и иных мероприятиях при рассмотрении вопросов независимой оценки качества.

IV. Порядок формирования Общественного совета

по независимой оценке качества

10. Состав Общественного совета по независимой оценке качества формируется и утверждается Общественной палатой Еврейской автономной области из числа представителей общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов, общероссийских общественных организаций ветеранов не позднее чем в месячный срок со дня получения обращения Департамента.

11. Состав Общественного совета по независимой оценке качества утверждается сроком на три года и численностью 5 человек. При формировании Общественного совета по независимой оценке качества на новый срок осуществляется изменение не менее трети его состава.

12. На организационном заседании Общественного совета по независимой оценке качества открытым голосованием избираются председатель, его заместитель (заместители) и секретарь.

13. Полномочия члена Общественного совета по независимой оценке качества прекращаются в случае:

а) истечения срока его полномочий;

б) подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета по независимой оценке качества;

в) вступления в законную силу вынесенного в отношении него обвинительного приговора суда;

г) признания его недееспособным, безвестно отсутствующим или умершим на основании решения суда, вступившего в законную силу.

14. Члены Общественного совета по независимой оценке качества исполняют свои обязанности на общественных началах.

V. Организация деятельности Общественного совета

по независимой оценке качества

15. Общественный совет по независимой оценке качества осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы на год, согласованным с Департаментом и утвержденным председателем Общественного совета по независимой оценке качества, включающим перечень вопросов, рассмотрение которых предусмотрено на заседании Общественного совета по независимой оценке качества.

16. Основными формами деятельности Общественного совета по независимой оценке качества являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в квартал и считаются правомочными при присутствии на них не менее половины членов Общественного совета по независимой оценке качества. По решению Общественного совета по независимой оценке качества могут быть проведены внеочередные заседания, а также заседания в заочной форме путем опросного голосования.

17. Общественный совет по независимой оценке качества в целях реализации возложенных на него задач может создавать экспертные группы (комитеты, комиссии).

18. Решения Общественного совета по независимой оценке качества по рассмотренным вопросам принимаются открытым голосованием простым большинством голосов (от числа присутствующих).

19. При равенстве голосов председатель Общественного совета по независимой оценке качества имеет право решающего голоса.

20. Решения Общественного совета по независимой оценке качества оформляются в виде протоколов, которые подписывает председатель Общественного совета по независимой оценке качества.

21. Председатель Общественного совета по независимой оценке качества:

а) определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета по независимой оценке качества;

б) руководит деятельностью Общественного совета по независимой оценке качества;

в) проводит заседания Общественного совета по независимой оценке качества.

22. Заместитель председателя Общественного совета по независимой оценке качества:

а) обеспечивает организацию взаимодействия Общественного совета по независимой оценке качества со структурными подразделениями Департамента, представителями общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов, общероссийских общественных организаций ветеранов;

б) исполняет обязанности председателя Общественного совета по независимой оценке качества в его отсутствие.

23. Секретарь Общественного совета по независимой оценке качества:

а) информирует членов Общественного совета по независимой оценке качества о времени, месте, повестке заседания, а также об утвержденном плане работы Общественного совета по независимой оценке качества;

б) согласовывает с Департаментом и председателем Общественного совета по независимой оценке качества проекты планов работы, место, повестку заседания Общественного совета по независимой оценке качества и список лиц, приглашенных на его заседание;

в) формирует и согласовывает с председателем Общественного совета по независимой оценке качества материалы для обсуждения на заседании Общественного совета по независимой оценке качества и направляет их за 10 дней до начала заседания Общественного совета по независимой оценке качества начальнику Департамента и членам Общественного совета по независимой оценке качества;

г) оформляет и рассылает членам Общественного совета по независимой оценке качества протоколы заседаний Общественного совета по независимой оценке качества, планы работы Общественного совета по независимой оценке качества, иные документы и материалы Общественного совета по независимой оценке качества;

д) ведет делопроизводство Общественного совета по независимой оценке качества и готовит в установленном порядке документы для архивного хранения и уничтожения;

е) в случае проведения заседания Общественного совета по независимой оценке качества путем опроса его членов обеспечивает направление членам Общественного совета по независимой оценке качества необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;

ж) готовит и согласовывает с председателем Общественного совета по независимой оценке качества состав информации о деятельности Общественного совета по независимой оценке качества, обязательной для размещения на официальном сайте Департамента;

з) обеспечивает во взаимодействии с членами Общественного совета по независимой оценке качества подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня.

24. Члены Общественного совета по независимой оценке качества:

а) участвуют в мероприятиях, проводимых Общественным советом по независимой оценке качества, а также в подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;

б) знакомятся с документами, касающимися рассматриваемых проблем, высказывают свое мнение по существу обсуждаемых вопросов, замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколу заседания Общественного совета по независимой оценке качества;

в) обладают равными правами при обсуждении вопросов и голосовании.

25. Запросы членов Общественного совета по независимой оценке качества, направленные в Департамент по решению Общественного совета по независимой оценке качества, рассматриваются Департаментом в течение тридцати календарных дней.

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента социальной

защиты населения правительства

Еврейской автономной области

от 10.10.2023 N 3007/23

СОСТАВ

ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО

ОБСЛУЖИВАНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| Куликова  Светлана Иосифовна | председатель областной организации Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов в Еврейской автономной области; |
| Мясниченко  Нина Петровна | председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации "Союз пенсионеров России" в Еврейской автономной области; |
| Пан-Сю-Тан  Любовь Ивановна | председатель общественной организации Всероссийского общества инвалидов города Биробиджана Еврейской автономной области; |
| Панычева  Любовь Николаевна | председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов" в Еврейской автономной области; |
| Парчевская  Любовь Николаевна | председатель Еврейского областного отделения Общероссийского общественного фонда "Российский детский фонд". |

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента социальной

защиты населения правительства

Еврейской автономной области

от 10.10.2023 N 3007/23

ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| N п/п | Показатели |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) |
| 1.1. | 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 функционировании:  телефон;  электронная почта;  электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  раздел "Часто задаваемые вопросы";  техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  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.) |
| 2.2. | 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.) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
|  | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1. | 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;  наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  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 (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |
|  | VI. 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 (подача 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) |