

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки**  
**качества условий оказания услуг организациями социального**  
**обслуживания при министерстве социальной политики**  
**Нижегородской области**

г. Нижний Новгород

№6

Дата проведения: 03 декабря 2019 года

Время проведения: 10:00 – 11:00

Место проведения: г. Н.Новгород, ул. Ильинская, д.33

Нижегородская областная организация имени Александра Невского  
Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

**Кворум имеется**

**Присутствовали:**

Житухин Эдуард Александрович	Председатель Нижегородской областной организации имени Александра Невского Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», заместитель председателя Совета
---------------------------------	--

Колин Андрей Михайлович	Председатель совета директоров Ассоциации «Некоммерческое Партнерство Центров Охраны Труда Приволжского Федерального Округа»
----------------------------	--

Сафронова Елена Валерьевна	Президент Нижегородского областного общественного благотворительного Фонда помощи детям-сиротам, председатель Совета
-------------------------------	--

**Отсутствовали (по уважительной причине):**

Говорухин Семен Михайлович	Заместитель председателя Нижегородской региональной организации Общероссийской общественной организации инвалидов войны в Афганистане и военной травмы – «Инвалиды войны», генеральный директор НРО МОУ «Центр реабилитации и интеграции инвалидов войны», секретарь Совета
-------------------------------	---

Орлов Михаил Болеславович	Заместитель председателя Нижегородского областного объединения организаций профсоюзов «Облсофпроф»
------------------------------	--

**Приглашенные лица:**

Поддубная

Елена Ивановна

консультант отдела по делам инвалидов  
управления социальной поддержки ветеранов и  
инвалидов министерства социальной политики  
Нижегородской области

**Повестка дня**

О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области в 2019 году (отчет подготовлен организацией-оператором ООО «Стратегия» в соответствии с государственным контрактом от 4 июня 2019 г. № 01322000016190000040001-32 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания).

**Слушали:** Сафронову Е.В., Поддубную Е.И., Житухина Э.А., Колина А.М.

**Решили:**

1. Принять к сведению информацию (письмо от 19.11.2019 № Исх-318-345434/19), направленную заместителем министра Клементьевым С.А., о том, что организацией - оператором ООО «Стратегия» представлен отчет по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области (далее – Отчет оператора).

2. Приняв за основу Отчет оператора, сформировать и утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области (Приложение 1).

3. Приняв за основу Отчет оператора утвердить предложения по улучшению деятельности организаций по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области в 2019 году (Приложение 2).

**Голосовали:** «за» - единогласно.

Председатель



Сафронова Е.В.

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области в 2019 году**

№	Наименование организации	Баллы
1	ГБУ «Автозаводский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99
2	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вачского района»	98,2
3	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ветлужского района»	97,8
4	ГБУ «Лукояновский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,2
5	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Большеболдинского района»	97
6	ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,8
7	ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,8
8	ГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов г.о. Семеновский»	96,8
9	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гагинского района»	96,7
10	ГБУ «Санаторно-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золотой колос» (Арзамасский район)»	96,5
11	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вадского района»	96,5
12	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района»	96,5
13	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Княгининского района»	96,5
14	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского района»	96,5
15	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района»	96,4
16	ГБУ «Лысковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,2
17	ГБУ «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96
18	ГБУ «Кулебакский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96
19	ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,9

20	ГБУ «Княгининский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,8
21	ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,7
22	ГБУ «Строчковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,7
23	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Арзамасского района»	95,5
24	ГБУ «Починковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,3
25	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Воротынского района»	95,2
26	ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95
27	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Воскресенского района»	95
28	ГБУ «Сормовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,9
29	ГБУ «Перевозский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,8
30	ГБУ «Замятинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	94,6
31	ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,3
32	ГБУ «Коваксинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,2
33	ГБУ «Шарангский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94
34	ГБУ «Центр временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Светлое озеро»	93,8
35	ГБУ «Тонкинский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	93,7
36	ГБУ «Карповский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93
37	ГБУ «Сявский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93
38	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Дзержинска»	93
39	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера» Московского района города Нижнего Новгорода»	92,3
40	ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	92,2
41	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района»	92,2
42	ГБУ «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,6
43	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района»	91,4

44	ГБУ «Тоншаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,8
45	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»	90,6
46	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сеченовского района»	89,2
47	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Автозаводского района города Нижнего Новгорода»	88,2

Предложения по улучшению деятельности организаций  
социального обслуживания

В качестве предложений по улучшению деятельности организаций социального обслуживания в Нижегородской области предлагается:

В части показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;
- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;
- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;
- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждений.

Для ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Дзержинска» – обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, наличие возможности оказания услуг организацией социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Замятинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Строчковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), возможности получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Для ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Сявский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Тоншаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудование входных групп пандусами, 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Шарангский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме,

возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Карповский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Воскресенского района» обеспечить наличие поручней, расширенных дверных проемов, 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.

Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского района» обеспечить наличие поручней, расширенных дверных проемов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Тонкинский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов» обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ветлужского района» обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Воротынского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



Для ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сеченовского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудование входных групп пандусами, поручней, расширенных дверных проемов, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Светлое озеро» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Княгининского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Княгининский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Лысковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района» обеспечить наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел колясок, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов г.о. Семеновский» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Автозаводского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; 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, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» Нижегородского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера» Московского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел колясок, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме или на дому, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Сормовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гагинского района» обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вадского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для ГБУ «Перевозский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Большеболдинского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, поручней, расширенных дверных проемов.

Для ГБУ «Починковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Лукояновский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Санаторно-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золотой колос» (Арзамасский район)» обеспечить наличие сменных кресел колясок, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» обеспечить 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, наличие возможности оказания услуг организации социального обслуживания инвалидам в дистанционном режиме, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Коваксинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, расширенных дверных проемов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Арзамасского района» обеспечить оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, расширенных дверных проемов, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для ГБУ «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для ГБУ «Кулебакский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вачского района» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Для ГБУ «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для ГБУ системы социального обслуживания населения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Специальное реабилитационно-образовательное учреждение «Автозаводский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» рекомендуется поддерживать существующую организацию на имеющемся уровне.