Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики

ЗАСЕДАНИЕ № 1

«6» марта 2019 года г.Нальчик

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об итогах работы Совета в 2018 г. и задачах на 2019 г.

Докладчик: Кадырова Фатима Муталифовна – председатель Совета

2. О выполнении Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания КБР на 2018 год по итогам НОК, проведенной в 2017 году, и планов мероприятий подведомственных организаций по улучшению качества оказания услуг на 2018 год.

Докладчик: Бекиева Лариса Ахматовна – руководитель информационно-аналитического департамента Министерства труда и социальной защиты КБР

3. Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2018 году.

Докладчик: Кумыкова Радима Аслановна – заместитель директора ЧОУ ДПО «Центр Инфо»

4. Об утверждении перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 г.

Докладчик: Кадырова Фатима Муталифовна – председатель Совета

5. О предложениях для разработки технического задания по заключению государственного контракта с организацией-оператором на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Докладчик: Кадырова Фатима Муталифовна – председатель Совета

6. О плане работы Общественного совета по независимой оценке качества на 2019 год.

Докладчик: Кузьминов Олег Владимирович – заместитель председателя Совета

7. Разное.

Протокол

решения Общественного совета по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики № 1

6 марта 2019 г. г. Нальчик

Присутствовали:

Члены Совета:
Елеев Лукъян Темирканович
Емузова Ирина Газизовна
Кадырова Фатима Муталифовна
Кишукова Ирина Музафаровна
Кузьминов Олег Владимирович
Петровский Владимир Викторович
Хубиев Башир Билялович

Приглашенные:

Асанов Алим Орусбиевич	-	министр труда и социальной защиты КБР
Ацканов Ратмир Русланович	-	заместитель министра труда и социальной защиты КБР
Бекиева Лариса Ахматовна	-	руководитель информационно-аналитического департамента Минтрудсоцзащиты КБР
Ксанаев Мухтар Абдуллахович	-	руководитель департамента социального обслуживания Минтрудсоцзащиты КБР
Кожакова Мадина Леонидовна	-	начальник отдела по информационно-аналитическому, методическому обеспечению и связям с общественностью Минтрудсоцзащиты КБР
Кишукова Диана Петровна	-	начальник отдела организации социального обслуживания
Шаваев Тахир Таубиевич	-	начальник отдела социальной защиты семьи и детства
Бленаов Игорь Иналович	-	начальник отдела материального обеспечения и технического надзора

Рябкова Ольга Александровна	-	главный специалист-эксперт отдела по информационно-аналитическому, методическому обеспечению и связям с общественностью Минтрудсоцзащиты КБР
Кумыкова Радима Аслановна	-	заместитель директора ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Тутова Лилия Хазешовна	-	директор ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»
Маршенкулова Лариса Мухамедовна	-	директор ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»
Бондаренко Валентина Владимировна	-	директор ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»
Слюнько Наталья Ивановна	-	директор ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»
Сокмышева Фаина Тимофеевна	-	заместитель директора ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»
Ульбашева Алина Тахировна	-	заместитель директора ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»
Этезов Мажид Ахматович	-	директор ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском район
Текушева Жанна Хажмуратовна	-	заместитель директора ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»
Лашина Елена Владимировна	-	директор ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»
Ниров Андзор Хазреталиевич	-	директор ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»
Ахматов Заурбек Ахматович	-	директор ГАУ «Профилакторий «Сокол»
Умарова Рита Султановна	-	директор АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»

Общественный совет по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты КБР **решает**:

1. Принять к сведению информацию председателя Совета Кадыровой Ф.М. об итогах работы Совета в 2018 г. и задачах на 2019 г.
2. Принять к сведению информацию руководителя информационно-аналитического департамента Министерства труда и социальной защиты КБР Бекиевой Л.А. о выполнении Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания КБР на 2018 год по итогам НОК, проведенной в 2017 году, и планов мероприятий подведомственных организаций по улучшению качества оказания услуг на 2018 год.

2.1. Рекомендовать министру труда и социальной защиты КБР Асанову А.О дать поручение организациям социального обслуживания, принявшим участие в проведении независимой оценки в 2017 году, включить мероприятия Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания КБР на 2018 год по итогам оценки, проведенной в 2017 году, и планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания на 2018 год, невыполненные по итогам 2018 года отдельным разделом в планы деятельности организаций на 2019 год.

3. Принять к сведению информацию заместителя директора ЧОУ ДПО «Центр Инфо» Кумыковой Р. А. об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2018 году.

3.1. Утвердить рейтинг организаций, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2018 г. (приложение №1).

3.2. Рекомендовать министру труда и социальной защиты КБР Асанову А.О.:

3.2.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2018 году, в соответствии с Аналитическим отчетом о результатах проведения независимой оценки качества, представленной организацией-оператором ЧОУ ДПО «Центр ИНФО».

3.2.2. Утвердить планы на 2019 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2018 году (в соответствии с формой, утвержденной постановлением правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457) и рекомендациями по улучшению качества условий оказания услуг (приложение №2).
Срок: 25 марта 2019 г.

3.2.3. Провести проверку прилегающей территории, входной группы и внутренних помещений организации на доступность для всех групп населения, в том числе маломобильных граждан и передвигающихся на колясках, при выявлении несоответствий провести работу по улучшению доступности организации (рекомендуется руководствоваться "СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001"(утв. Приказом Минстроя России от14.11.2016 N 798/пр);

Рекомендуется провести проверку следующих параметров:

– прилегающих к пандусу дорожек, тротуаров и площадок на отсутствие препятствий для его использования (ямы, выбоины, неровности и т.д.), при обнаружении которых, произвести их устранение;

– угол подъема пандусов;

– оснащение пандусов перилами;

– наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для передвижения людей на колясках;

– наличие выступов в начале и конце перил;

– наличие поручней;

– завершение поручней скруглениями;

– наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях;

– на проступях краевых ступеней лестничных маршей должны быть нанесены одна или несколько полос, контрастных с поверхностью ступени, (например, желтого цвета), имеющие общую ширину в пределах 0,08 - 0,1 м. Расстояние между контрастной полосой и краем проступи - от 0,03 до 0,04 м.

– напольные поверхности на предмет скольжения, и оснастить их покрытиями, исключающими скольжение, там, где это необходимо;

– наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов;

– соответствие размеров санитарных комнат и их оснащения для маломобильных категорий граждан и людей, передвигающихся на колясках, и при выявлении несоответствия провести расширение и переоборудование помещений, если есть такая возможность;

– наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить;

– разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном);

– в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом;

– в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

– обеспечить размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения.

– место установки и высоту кнопки вызова специалиста на удобный уровень для людей, передвигающихся на колясках;

– оборудование помещений организации специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами).

4. Принять к сведению информацию члена Совета Кишуковой И.М. о предложениях для разработки технического задания по заключению государственного контракта с организацией-оператором на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (приложение №3).

4.1. Рекомендовать министру труда и социальной защиты КБР Асанову А.О. учесть предложения для разработки технического задания при заключении государственного контракта с организацией-оператором по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания заключить данный контракт.
Срок: 1 апреля 2019 г.

5. Утвердить перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 г. (приложение №4).

6. Утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты КБР на 2019 год (приложение №5).

Председатель Общественного совета Ф. Кадырова

Секретарь В. Петровский

Приложение №1

Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытость и доступность информации	2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	3 - критерий доступность услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательно сть, вежливость работников	5 - критерий удовлетворенно сть условиями оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»	98,90	97,30	97,00	100,00	100,00	100,00
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»	97,90	96,40	98,80	94,30	100,00	100,00
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»	97,80	95,50	93,60	100,00	100,00	99,80
4	ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»	97,70	100,00	96,40	92,00	100,00	100,00
5	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»	97,50	98,20	91,60	100,00	97,60	100,00
6	ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»	96,70	100,00	99,60	84,00	100,00	100,00
7	ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»	94,90	90,40	100,00	84,00	100,00	100,00
8	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе»	93,30	92,70	89,80	84,80	99,60	99,60
9	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»	90,10	96,40	99,20	55,1	100,00	100,00
10	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»	90,0	85,90	94,00	70,00	100,00	100,00
11	АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»	81,90	71,50	92,00	46,00	100,00	100,00
12	ГАУ «Профилакторий «Сокол»	70,00	40,00	81,60	29,40	100,00	98,00

Приложение №2

Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг для организаций социального обслуживания, принявших участие в проведении независимой оценки качества в 2018 году

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане»

1. Отразить на информационных стендах информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Отразить на официальном сайте информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
4. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалов (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда; структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
2. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации; место нахождении поставщика социальных услуг, его филиалов (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов).
4. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.
5. Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
6. Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой м 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 социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности).
2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.
4. Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;
5. Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества условий оказания соответствующих услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.
6. Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.
7. Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР, численность получателей социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с

договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов).

2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
4. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора,

коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.
4. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.
5. Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

6. В здании второго корпуса (отделение психолого-педагогической помощи семье и детям) провести ремонт, учитывая технику безопасности для детей на лестницах и требования в формированию «Доступной среды», создать санитарно-гигиенические помещения в здании, в том числе обеспечить их доступность для инвалидов, привести в порядок территорию, в том числе обеспечив беспрепятственный доступ для маломобильных граждан.

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях

филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

4. Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; транспортную доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
5. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.
6. Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории, в том числе для всех входов, доступных для посетителей организации: входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
7. Создать в организации социальной сферы условия 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 (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

8. Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;
9. Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда и социального развития Кабардино-Балкарской Республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества условий оказания соответствующих услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.
10. Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.
11. Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений.

ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях

предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
3. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структура и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; объем предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета КБР и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

ГАУ «Профилакторий «Сокол»

1. Создать официальный сайт организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет».
2. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; структуре и органы управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управлений), фамилий, имен, отчетов и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений (при их наличии); положения о структурных подразделениях организации социального

обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

3. Осуществлять звуковое сопровождение информации о деятельности организации социального обслуживания по требованию (кнопка звукового сопровождения/ наушники).
4. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего

распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

5. Установить и обеспечить функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов, раздела "часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы, иного дистанционного способа взаимодействия
6. Обеспечить наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответсвующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, на "Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)" (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
7. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.
8. Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: входных групп пандусами(подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
9. Создать в организации социальной сферы условия 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 (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, помощь , оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории

ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»

1. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.

2. Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»

Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в КБР»

1. Отразить четкую, структурированную, доступную для понимания получателями социальных услуг информацию об учредителе поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; контактные телефоны с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, адреса электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образца документов); о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образца плана финансово-хозяйственной деятельности); правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2. Создать условия для сокращения среднего времени ожидания получателями услуг социальных услуг. Упростить бюрократическую составляющую и освободить время работников организации социального обслуживания на конкретное оказание услуги.
3. Оборудовать в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.
4. Создать в организации социальной сферы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь , оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Приложение №3

Предложения
для разработки технического задания по заключению государственного контракта с организацией-оператором на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Цель исследования: оценка качества условий оказания услуг в учреждениях, подведомственных Министерству труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики.

Целевая группа: обслуживаемые подведомственными учреждениями министерства.

Выборка: опрос в каждой организации проводится в количестве не менее 40% человек от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2018 года.

Методика проведения исследования: исследование проводится в соответствии с утвержденными правилами сбора и обобщения информации (Постановление Правительство РФ от 31 мая 2018 г. № 638) и методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н).

Тиражирование: все расходные материалы (анкеты, опросные листы и др.) тиражируются Исполнителем.

Задачи исследования:

- сбор, систематизация, изучение и обобщение исходной информации об организации и качестве работы социальных учреждений, ее экспертизе по системе критериев и показателей оценки качества;
- выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания.

Место проведения опроса: опрос проводится по месту жительства респондентов, либо в непосредственно в организации.

Отчетность: оценка качества оказания услуг проводится 1 раз в год. По итогам проведения оценки Исполнитель обязан предоставить Государственному заказчику не позднее 20 ноября 2019 г. следующие материалы:

1. Все заполненные анкеты в разрезе учреждений (оформленные надлежащим образом).

1. Все заполненные анкеты в разрезе учреждений (оформленные надлежащим образом).
2. Электронный массив данных, подготовленный по требованиям, предоставленным Государственным заказчиком, в том числе Excel-файл с баллами, полученными учреждениями по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, рассчитанными по методике, разработанной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.
3. Информационно-аналитический отчет о проведении социологического исследования с обязательным графическим сопровождением (диаграммами) текстовой части исследования. Отчет должен также содержать основные выявленные недостатки и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг в разрезе учреждений.
4. Предоставление Государственному заказчику возможности контроля за ходом выполнения работ.

Приложение №4

Перечень учреждений, предоставляющих социальные услуги, участвующих в проведении независимой оценки качества в 2019 г.

№	Наименование учреждения	Директор	Адрес
1.	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»	Бетуганов Заур Мачраилович	г. Нальчик, ул. Хуранова, д.1. Тел.: 40-53-90
2.	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»	Тлигуров Мурат Хасанбиевич	Баксанский район, г. Баксан, ул. Революционная, 25 Тел.: (86634) 4-13-71
3.	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»	Бекалдиева Марьяна Биляловна	Лескенский район, с. Анзорей, ул. Хамгокова, 22 Тел.: (86639) 9-57-41
4.	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»	Сасикова Надежда Ивановна	г. Прохладный, ул. Шевченко, 2 Тел.: (86631) 3-19-56
5.	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»	Карацукова Марина Валерьевна	Урванский район, г. Нарткала, ул. Кахунская, 16 Тел.: (86635) 4-06-42
6.	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»	Чабдаров Ахмат Магомедович	Чегемский район, г. Чегем, ул. Набережная, 54 Тел.: (86630) 4-19-57
7.	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»	Эристова Ляна Ахмедовна	г. Нальчик, Долинск, Сочинский пер. 2 Тел.: 42-18-38
8.	ГБУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»	Хаджимуков Руслан Меджидович	г. Нальчик, ул. Пачева, 10 Тел.: 42-66-02
9.	ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»	Карданов Адальби Барасбиевич	г. Нальчик, ул. Тимошенко, 60 Тел.: 44-36-92
10.	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Бифов Беслан Мухажидович	г. Нальчик, ул. Калмыкова, 242 Тел.: 73-68-86
11.	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»	Асанов Маштай Мухадинович	г. Нальчик, ул. Фурманова, 6 Тел.: 91-31-62
12.	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»	Темрокова Оксана Аниуаровна	Урванский район, г. Нарткала, ул. Осетинская, 1 Тел.: (86635) 4-05-59

Приложение №5

План
работы Общественного совета по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики на 2019 год

№	Содержание мероприятия	Срок исполнения	Ответственные Совета	Ответственные министерства
1.	Выполнение Сводного плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания КБР на 2018 год по итогам НОК, проведенной в 2017 году, и планов мероприятий организаций по улучшению качества оказания услуг на 2018 год. Итоги проведения независимой оценки качества в 2018 году. Утверждение перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 г. Предложения для разработки технического задания по заключению государственного контракта с организацией-оператором на проведение независимой оценки качества. Утверждение плана работы Общественного совета по независимой оценке качества на 2019 год.	Март 2019 г.	Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А.
2.	Об итогах выездных встреч с работниками и клиентами организаций, участвующими в независимой оценке качества в 2019г.	Сентябрь 2019 г.	Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А.
3.	Об итогах проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг учреждениями Министерства труда и социальной защиты КБР организатором-оператором	Ноябрь 2019 г.	Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А.
4.	Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг учреждениями Министерства труда и социальной защиты КБР в 2019 г. (рейтинги учреждений по уровню качества оказания услуг,	Декабрь 2019 г.	Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А.

	результаты анкетирования потребителей социальных услуг). Утверждение результатов проведения независимой оценки качества работы учреждений в 2019 г. и предложений Общественного совета по повышению качества деятельности учреждений, участников независимой оценки качества для включения их в качестве рекомендаций в планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений на 2020 г.			
5.	Выездные встречи с работниками и клиентами организаций, участвующими в независимой оценке качества в 2019 г:		Кадырова Ф.М.	Ацканов Р.Р. Романова Е.В. Бекиева Л.А.
	ГКУ «Центр социального обслуживания в г.о. Нальчик»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Баксанском районе»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Лескенском районе»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в г. Прохладном»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Урванском районе»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания в Чегемском районе»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Базовый республиканский детский реабилитационный центр «Радуга»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГБУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.
	ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»		Кадырова Ф.М.	Бекиева Л.А. Ксанаев М.А.