

**ПРОТОКОЛ
ЗАОЧНОГО ГОЛОСОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

14 марта 2024 года

г. Мурманск

Члены Общественного совета, принявшие участие в заочном голосовании - Афонькина Ю.А., Чекулаева А.О., Панкрагова М.Е., Тузова О.Н. - 4 чел. (кворум имеется).

1. Об утверждении Перечня организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в 2024 году, в новой редакции.

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.12.2023 № 899 утверждены Методические рекомендации по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Подпунктом 6 пункта 2.1 раздела II. «Организация работы уполномоченного органа власти» определены объективные причины исключения организаций из перечня организаций, в отношении которых проводится НОК в конкретном календарном периоде. Среди них – отсутствие у организации собственного помещения или его аренда.

В этой связи из перечня организаций, подлежащих НОК в 2024 году, утвержденного протоколом Общественного совета от 20.10.2023, исключаются: ООО «Близкие люди» ООО «БелАр» ООО «Заботливые сердца» ООО «Благо Дать» ООО Титаренко, которые предоставляют социальные услуги гражданам в форме социального обслуживания на дому и не имеют собственных помещений.

В этой связи в 2024 году НОК подлежат 8 государственных и 2 негосударственных поставщика социальных услуг.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Чекулаева А.О., Панкратова М.Е., Тузова О.Н.

Решили: утвердить перечень организаций, подлежащих НОК в 2024 году (приложение № 1).

2. Об утверждении технического задания на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

организациями социального обслуживания в рамках независимой оценки качества

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Чекулаева А.О., Панкратова М.Е., Тузова О.Н.

Решили: утвердить техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках независимой оценки качества в 2024 году (приложение № 2).

Председатель Общественного совета



Ю.А. Афонькина

Ответственный секретарь



О.К. Чиркова

Приложение № 1
к протоколу заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями социального
обслуживания от 14.03.2024

**Перечень организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке
качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в 2024 году**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания
1	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»
2	ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»
3	ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»
4	ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»
5	ГОАУСОН «Герский комплексный центр социального обслуживания населения»
6	ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»
7	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
8	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»
9	МРОО «Пробуждение»
10	АНО «Социальный приют для людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Тёплый Север»

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)**1. Требования к объему услуг.**

Таблица № 1

Наименование объемов работ (услуг)

№ п/п	Наименование товара, работы, услуги	Код позиции по КТРУ	Единица измерения	Количество
1	2	3	4	5
1	Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках независимой оценки качества		Усл. Ед.	1

В рамках оказания услуги необходимо выполнить следующий объем (Техническое задание).

2. Требования к техническим, функциональным характеристикам и эксплуатационным характеристикам (потребительским свойствам) услуги.

Согласно Техническому заданию (Приложение к данному Разделу).

3. Требования к качеству и безопасности оказания услуг.

Исполнитель гарантирует заказчику соответствие качества оказанных им услуг согласно Техническому заданию (Приложение к данному Разделу) стандартам и требованиям, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

При передаче исполнителем заказчику полученных в ходе оказания услуг результатов исполнитель гарантирует отсутствие нарушения прав третьих лиц. Исполнитель обязуется сохранять в рамках своих полномочий в соответствии с законодательством Российской Федерации конфиденциальность услуг, оказанных по поручению заказчика. Исполнитель должен своими силами и за свой счет устранять допущенные по его вине недостатки при оказании услуг. Исполнитель должен незамедлительно информировать заказчика об обнаруженной невозможности получения ожидаемых результатов.

Техническое задание

I. Общая информация об услугах

1.1. Объект закупки:

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках независимой оценки качества (согласно Приложению № 1 к Техническому заданию) в Мурманской области в 2024 году в соответствии с настоящим Техническим заданием.

1.2. Цель и задачи:

Цель закупки: формирование информационной базы для проведения общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Общественный совет) независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – НОК) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи закупки:

- сбор данных о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, перечисленными в Приложении № 1 к Техническому заданию, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н, и иными отраслевыми нормативно правовыми документами;
- обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтинга организаций социального обслуживания.

1.3. Место оказания услуг – территория Мурманской области.

1.4. Методы сбора информации:

1.4.1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях социального обслуживания.

1.4.2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций социального обслуживания с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса.

1.4.3. Анализ сайтов организаций социального обслуживания.

1.4.4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций социального обслуживания.

Исполнителем должны быть использованы все указанные методы исследования.

1.5. Объем оказываемой услуги – 1 условная единица.

1.5.1. В рамках оказываемой услуги Исполнитель должен провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 10 организациями социального обслуживания, в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания, приведенным в Приложении № 1 к Техническому заданию.

1.5.2. Суммарный объем анкет, полученных онлайн, должен составлять не менее 1 079 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – не менее 267 единиц, карточек оценки сайтов – 10 единиц, карточек наблюдения – 10 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации социального обслуживания – не менее 10 единиц (оформляются по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию).

1.5.3. Количество организаций социального обслуживания, в которых Исполнитель должен провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, может быть

изменено Заказчиком, но не более чем на 10 % от установленного настоящим Техническим заданием количества обследуемых организаций социального обслуживания при условии предоставления Общественным советом протокола об исключении организации социального обслуживания из перечня организаций социального обслуживания, подлежащих НОК, или получения Исполнителем официального письма от Министерства труда и социального развития Мурманской области, подтверждающего невозможность обследования исключаемой организации с указанием причины.

1.6. Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания должен быть организован Исполнителем с момента согласования Заказчиком программы исследования.

II. Содержание оказания услуг

Для достижения цели и задач сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания необходимо последовательно провести следующий комплекс мероприятий:

2.1. Подготовительная часть:

2.1.1. Разработка и согласование с Заказчиком программы исследования, состоящей из методологического и методического разделов:

2.1.1.1 Методологический раздел включает:

- цель и задачи исследования;
- операционную модель исследования организаций социального обслуживания;
- обоснование выборки;
- общие инструкции для работы интервьюеров/ анкетеров.

2.1.1.2. Методический раздел включает:

- проекты карточек анализа сайтов организаций социального обслуживания;
- проекты карточек наблюдения условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- проекты анкет для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2.1.2. Согласование с Заказчиком выбранной Интернет–платформы для проведения онлайн-опроса получателей социальных услуг и макетирование онлайн-опроса.

2.1.3. Разработка и согласование с Заказчиком формы расчетной таблицы по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2.2. Проведение сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

2.2.1. Проведение анализа сайтов организаций социального обслуживания с заполнением карточки оценки сайта по каждой организации социального обслуживания.

2.2.2. Проведение процедуры наблюдения условий оказания услуг организациями социального обслуживания с заполнением карточки наблюдения по каждой организации социального обслуживания.

2.2.3. Проведение онлайн-опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2.2.4. Проведение опроса получателей социальных услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях социального обслуживания.

2.2.5. Предоставление Заказчику полевых материалов:

- заполненных карточек анализа сайтов организаций социального обслуживания в формате .doc (.docx) или .jpeg (.jpg) или .tiff или .pdf;

– заполненных карточек наблюдения условий оказания услуг организациями социального обслуживания по каждой организации социального обслуживания в формате .doc (.docx) или .jpeg (.jpg) или .tiff или .pdf;

– справок о проведении обследования условий оказания услуг организаций социального обслуживания в формате .doc (.docx) или .jpeg (.jpg) или .tiff или .pdf;

– бланков заполненных анкет на бумажном носителе - сканкопии заполненных анкет на бумажном носителе по каждой организации социального обслуживания в электронном виде на USB-накопителе или CD/DVD диске.

2.3. Процедура обработки и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

2.3.1. Формирование массива данных.

2.3.2. Формирование расчетной таблицы по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2.3.2. Подготовка аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающих следующие разделы:

– раздел 1 «Общая информация об обследовании»;

– раздел 2 «Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций социального обслуживания»;

– раздел 3 «Выводы по сфере социального обслуживания (оцениваемым организациям социального обслуживания) и проект рейтинга»;

– приложение к аналитическому отчету «Таблица показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания».

III. Основные требования к оказанию услуг.

3.1. К программе исследования предъявляются следующие требования:

3.1.1. Общий объем выборки, а также в разрезе методов обследования (очный опрос, онлайн-опрос) определяется Заказчиком. В программе должен быть представлен применяемый метод выборки и механизм (технология) отбора респондентов, которые могут отличаться в зависимости от специфики организации социального обслуживания, что должно найти отражение в программе исследования. Выборка должна соответствовать требованиям репрезентативности.

3.1.2. Объем выборки при проведении онлайн-опроса получателей социальных услуг и опроса с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях социального обслуживания должен соответствовать значениям по каждой организации социального обслуживания, приведенным в Приложении № 1 к Техническому заданию, и требованиям к репрезентативности результатов опроса.

3.1.3. Операционная модель исследования должна представлять собой формы таблиц расчетов показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и должна соответствовать Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, (далее – Единый порядок), отраслевым методическим рекомендациям, а также перечню показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н.

В итоге должна быть представлена операционная модель исследования в форме таблицы расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3.1.4. Методом анализа и наблюдения оцениваются показатели оценки качества, по которым данные методы определены в операционной модели исследования.

3.1.5. При разработке карточек анализа сайтов и наблюдения условий оказания услуг организациями социального обслуживания должны учитываться отраслевые методические рекомендации, а также статья 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; постановление Правительства РФ от 24.11.2014 № 1239; приказ Минтруда России от 17.11.2014 № 886н.

3.1.6. Опросные бланки для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания должны соответствовать следующим требованиям:

- содержать не менее одного вопроса по каждому параметру показателя оценки качества в соответствии с операционной моделью исследования;

- быть достаточными для формирования конкретизированных предложений по улучшению деятельности организаций социального обслуживания;

- анкета должна содержать идентификационные параметры, которые заполняются интервьюером / анкетером по следующим позициям: наименование организации социального обслуживания; наименование муниципального образования / населенного пункта; метод опроса, которые в последующем должны быть закодированы (соответствующие переменные должны быть предусмотрены в форме для ввода данных) и внесены в базу в целях получения итогов обследования по различным заданным параметрам;

- в анкете должен быть предусмотрен открытый вопрос, позволяющий респонденту оставить предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации социального обслуживания.

3.2. К интернет-платформе предъявляются следующие требования:

3.2.1. Интернет-платформа должна соответствовать требованиям:

- удобный интерфейс для респондентов;

- наличие возможности размещения ссылки на онлайн анкету в СМИ и иных источниках массовой коммуникации, в т.ч. с созданием QR-кодов для URL адресов;

- соответствие п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3.2.2. Ссылка на онлайн анкету должна быть человекоподобной (friendly URL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта. Сокращение ссылок возможно при помощи сервисов сокращения длинных URL.

3.2.3. Исполнитель должен обеспечить создание личного кабинета на интернет-платформе для онлайн анкетирования для Заказчика в целях мониторинга количественных показателей онлайн анкетирования.

3.3. Форма расчетной таблицы по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания разрабатывается в формате .xls (.xlsx) в соответствии с операционной моделью исследования, утвержденной программой исследования, с включением формул для расчета показателей оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций социального обслуживания.

3.4. При проведении сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Исполнителю необходимо:

- направлять еженедельный отчет о проведении сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в электронном виде (в программном продукте Excel либо аналогичном) по форме согласно Приложению № 5 к Техническому заданию;

– получить справки о проведении обследования условий оказания услуг организаций социального обслуживания у руководителей (заместителей руководителя) организаций социального обслуживания по форме согласно Приложению № 3 к Техническому заданию.

Справка должна быть получена по каждой организации социального обслуживания, перечисленной в Приложении № 1 к Техническому заданию.

3.5. Наблюдение проводится в зданиях организаций социального обслуживания с заполнением карточек наблюдения условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

По каждой организации социального обслуживания предоставляются фотоматериалы в электронном виде.

3.6. Проведение онлайн-опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется на Интернет-платформе Исполнителя.

3.7. При проведении очного опроса получателей социальных услуг в организациях социального обслуживания допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение анкетером анкет на бумажном носителе среди получателей социальных услуг, находящихся в организации социального обслуживания, с последующим сбором заполненных анкет.

При проведении очного опроса получателей социальных услуг в организациях социального обслуживания при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации социального обслуживания и взаимодействию с руководителями оцениваемых организаций социального обслуживания.

3.8. Формируется единый массив эмпирических данных, включающий итоги очного и онлайн-опроса в электронном виде (в программном продукте Excel, либо аналогичном).

В массиве эмпирических данных в т.ч. должны быть представлены значения по переменным из идентификационных параметров анкеты, а именно:

- наименование муниципального образования / населенного пункта;
- наименование организации социального обслуживания;
- метод опроса (онлайн-опрос / очный опрос).

3.9. Формирование сводной расчетной таблицы по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие обобщенную информацию по итогам полевых работ, осуществляется путем заполнения утвержденной формы расчетной таблицы по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Значения по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания заносятся Исполнителем в личном кабинете Оператора на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru (но не публикуются) для их согласования Заказчиком (при наличии технической возможности).

3.10. Требования к аналитическому отчету о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

3.10.1. В Разделе «Общая информация об обследовании» представляются методологические, методические и технологические основы исследования, а также таблица с перечнем оцененных организаций и количеством анкет в разрезе методов опроса (онлайн-опрос / очный опрос).

3.10.2. В Разделе «Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций социального обслуживания» информация представляется в следующей структуре:

3.10.2.1. Общая информация (число опрошенных респондентов, в т. ч. в разрезе методов опроса, общий итоговый балл по организации социального обслуживания).

3.10.2.2. Обобщенные рекомендации / пожелания респондентов по организациям социального обслуживания.

3.10.2.3. Общие (комплексные) выводы по организации социального обслуживания.

3.10.3. В Разделе «Общие выводы по сфере социального обслуживания и проект рейтинга» представляются:

3.10.3.1. Общие выводы в целом по сфере с учетом комплексного анализа критериев и показателей оценки качества и расчет показателя оценки качества по организациям социального обслуживания.

3.10.3.2. Проект рейтинга организаций социального обслуживания в табличной и графической форме:

3.10.3.3. Группировка организаций социального обслуживания по следующим типам «лучшие», «средние», «худшие» с кратким описанием и процентным соотношением указанных типов в целом по сфере в графической форме.

3.11. Аналитический отчет в количестве 1 шт. направляется Заказчику на согласование в электронном формате для просмотра на имеющемся у Заказчика оборудовании с установленным программным обеспечением Microsoft Word.

3.12. Согласованный аналитический отчет передается Заказчику в печатном виде и на USB-накопителе для просмотра на имеющемся у Заказчика оборудовании с установленным программным обеспечением Microsoft Word.

IV. Основные сроки выполнения работ.

4.1. Документы и сроки их предоставления представлены в Приложении № 5 к Техническому заданию.

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Министр

Директор

_____/С.Б. Мякишев/

_____/М.А. Новикова /

«_____» _____ 2023 г.

«_____» _____ 2023 г.

Согласно плану-графику закупок на 2024 год управлением социального обслуживания для заключения договора на оказание услуг по независимой оценке качества услуг выбрано основание, предусмотренное пунктом 4 части 1 статьи 93 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Закон). В целях реализации вышеуказанного пункта Закона и обеспечения взаимодействия структурных подразделений Министерства при осуществлении закупок малого объема приказом Министерства от 09.12.2020 № 748 утвержден порядок осуществления закупок товаров, работ, услуг малого объема (далее - Порядок). В соответствии с пунктом 6.6 Порядка куратор определяет цену договора, обеспечивает заключение договора и передает документы, установленные пунктом 6.2 Порядка, в отдел бюджетного учета и отчетности. Дополнительно направлять технические задания в отдел целевых программ и организации закупок не требуется. С Порядком можно ознакомиться на общем сетевом ресурсе (режим доступа: \\ато\pub\User\IOGV09\Minsoc\Контрактная служба\Приказы по КС, МЗ, нормированию\Приказ по малым закупкам). Скрыть

Задание поступило.