

**Протокол**  
**совещания, проводимого заместителем министра – директором**  
**департамента социальной политики министерства труда и социальной**  
**защиты Тульской области И.А. Щербаковой**

15 января 2020 года  
г. Тула, ул. Пушкинская, д.29

**Председательствовал:**  
**заместитель министра – директор департамента социальной политики**  
**министерства труда и социальной защиты Тульской области**  
**Щербакова И.А.**

**Присутствовали:**

Представители министерства труда и  
социальной защиты Тульской области

Попкова О.Ю., Тюрина А.А.

Члены Общественного совета по  
проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями социального  
обслуживания при министерстве труда и  
социальной защиты Тульской области

Новикова А.Ф., Проценко Г.В.,  
Шестакова Л.В.

**Итоги проведения независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году**

---

Новикова А.Ф., Проценко Г.В., Шестакова Л.В.

1. Информацию председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социальной защиты Тульской области (далее – Общественный совет по НОК) Новиковой А.Ф., заместителя председателя Общественного совета по НОК Проценко Г.В., секретаря Общественного совета по НОК Шестаковой Л.В. принять к сведению.

Независимая оценка в 2019 году проходила в отношении 8 организаций социального обслуживания.

На конкурсной основе в качестве оператора в 2019 году было определено ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус», которое осуществляло сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ Общественный совет по НОК принимал участие в проведении независимой оценки. С этой целью члены Общественного совета по НОК посетили 4 организации социального обслуживания.

Работа проводилась в соответствии с приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» по 5-ти критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

На основе представленного оператором отчета Общественным советом по НОК:

- сформированы рейтинги учреждений;
- выработаны рекомендации министерству труда и социальной защиты Тульской области по повышению качества работы организаций социального обслуживания.

2. Отделу организации социального обслуживания департамента социальной политики министерства труда и социальной защиты Тульской области:

- проанализировать представленные Общественным советом предложения по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания;

разработать План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области, проведенной в 2019 году, в срок до 01.03.2020.

**Заместитель министра – директор  
департамента социальной политики  
министерства труда и социальной  
защиты Тульской области**



**И.А. Щербакова**