

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета при
Департаменте социальной защиты населения Томской области

12.08.2026

г. Томск

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Председатель Томской региональной
организации Общероссийской общественной
организации «Российский Союз ветеранов
Афганистана и специальных военных операций» Колмаков М.Ю.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

члены Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской
области (далее – Общественный совет):

Член Совета ветеранов Томской области
(секретарь Общественного совета) Колмогорова С.А.

Первый заместитель председателя Томской
региональной организации Общероссийской
общественной организации «Российский Союз
ветеранов Афганистана и специальных военных
операций» Наумов А.В.

ПРИГЛАШЕННЫЕ – список прилагается

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. О рассмотрении аналитического отчета по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области (в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг 11 организациями социального обслуживания Томской области в 2026 году) (далее – отчет оператора и организации соответственно).

2. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в 2026 году (далее – НОК).

3. О поощрении коллективов организаций, получившие наиболее высокий общий балл (100 баллов) по результатам НОК.

4. Об определении перечня организаций, в отношении которых будет проводиться НОК в 2027 году.

СЛУШАЛИ:

1. О рассмотрении отчета оператора

Костырева И.М.

РЕШИЛИ:

1. Учесть информацию о качестве условий оказания услуг организациями, представленную в отчете оператора, при осуществлении НОК.

СЛУШАЛИ:

2. О результатах НОК в 2026 году

Колмаков М.Ю.

РЕШИЛИ:

1. На основании информации о качестве условий оказания услуг организациями, представленной в отчете оператора, утвердить заключение о результатах НОК, согласно приложению 1 к настоящему протоколу (далее – Заключение) и количественные результаты НОК по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества, согласно приложению 2 к настоящему протоколу (далее – количественные результаты НОК).

2. Направить копию настоящего протокола в Департамент социальной защиты населения Томской области (далее – Департамент).

Отв. Колмаков М.Ю.

Срок: 26.08.2026

СЛУШАЛИ:

3. О поощрении коллективов организаций, занявших первые места в рейтинге по результатам НОК.

Колмаков М.Ю.

РЕШИЛИ:

1. Рекомендовать Департаменту, на основании утвержденного рейтинга, поощрить благодарственными письмами коллективы организаций, получившие наиболее высокий общий балл (100 баллов) по результатам НОК.

4. Об определении перечня организаций, в отношении которых будет проводиться НОК в 2027 году.

Колмаков М.Ю.

РЕШИЛИ:

1. Провести независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области в 2027 году в организациях согласно приложению 3 к настоящему протоколу.

Председатель Общественного совета
Колмаков

М.Ю.

Приложение 1
к протоколу заседания Общественного
совета при Департаменте социальной
защиты населения Томской области
от №

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области в 2026 году

На основании пунктов 4), 5) части 10 статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» с учетом аналитического отчета по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области (в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг 11 организациями социального обслуживания Томской области в 2026 году) (далее – организации), утвержденного генеральным директором Общества с ограниченной ответственностью «ВЕКТОР» Бережневой Н.В. 03.07.2026, Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения Томской области (далее – Общественный совет) осуществлена независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) в следующих организациях социального обслуживания Томской области (далее – организации):

Стационарные организации:

- 1) областное государственное автономное учреждение «Дом социального обслуживания «Забота» (далее – ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота»);
- 2) областное государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района» (далее – ОГБУ «ДИПИ Александровского района»).

Полустационарные организации:

- 1) областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» (далее – ОГАУ «КЦСОН ТО»);
- 2) областное государственное бюджетное учреждение «Центр социальной адаптации г. Томска» (далее – ОГБУ «ЦСА г. Томска»).

Организации, предоставляющие социальные услуги на дому:

- 1) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Александровского района» (далее – ОГКУ «ЦСПН Александровского района»);
- 2) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Верхнекетского района» (далее – ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района»);
- 3) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Зырянского района» (далее – ОГКУ «ЦСПН Зырянского района»);
- 4) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Кедрового» (далее – ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового»);
- 5) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Стрежевого» (далее – ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого»);
- 6) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Тегульдетского района» (далее – ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района»);

7) областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск» (далее – ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»).

Сбор и обобщение информации об условиях оказания услуг в организациях осуществлялись по следующим показателям:

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

Сбор данных в целях оценивания организаций осуществлялся следующими методами: мониторинг содержания информационных стендов и официальных сайтов организаций; опрос получателей социальных услуг в форме интервьюирования и анкетирования; проведение «контрольных закупок услуг» (контрольные звонки и обращения), в том числе при обращении лично или через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организаций.

Доля респондентов составила не менее 40 % (1 252 респондента) от общей численности получателей социальных услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК.

Основные результаты НОК.

Результаты НОК позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей социальных услуг полностью удовлетворены услугами организаций (среднее значение итогового показателя – 99,02 балла).

Рассчитаны следующие средние значения критериев оценки качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания населения Томской области:

критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (99,9 баллов);

критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (99,2 балла);

критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (97,1 балл);

критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (99,9 баллов);

критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,3 балла).

По результатам НОК интегральные баллы участников распределились в диапазоне от 94,80 до 100,00.

Максимальное значение итогового показателя (100,00 баллов) получили центры социальной поддержки населения Александровского, Зырянского, Тегульдетского районов Томской области, а также ОГБУ «ЦСА г. Томска» и ОГБУ «ДИПИ Александровского района».

Второе место с равным результатом (99,97 балла) разделили ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота» и ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск».

Третье место заняло ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района» (99,25 балла).

Четвертое место — ОГАУ «КЦСОН ТО» (98,82 балла).

Наименьшее количество баллов среди участников получили ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» (96,40 балла) и ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» (94,80 балла).

Итоговые показатели по итогам НОК в 2026 году:

№ п\п	Наименование учреждения	Баллы
Стационарная форма социального обслуживания		
1.	ОГБУ «ДИПИ Александровского района»	100,00
2.	ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота»	99,97
Полустационарная форма социального обслуживания		
1.	ОГБУ «ЦСА г. Томска»	100,00

2.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	
В форме социального обслуживания на дому		98,82
1.	ОГКУ «ЦСПН Александровского района»	100,00
2.	ОГКУ «ЦСПН Зырянского района»	100,00
3.	ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района»	100,00
4.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	99,97
5.	ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района»	99,25
6.	ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого»	96,40
7.	ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового»	94,80
	Средний балл	99,02

Основные недостатки, выявленные в ходе НОК.

Анализ результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг свидетельствует о неполном обеспечении доступности помещений и прилегающих территорий для получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья. Средний оценочный балл по данному направлению составил 97,1. Кроме того, не в полной мере созданы условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими лицами (включая предоставление сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика). Указанный критерий вносит существенный вклад в итоговый показатель НОК для большинства организаций.

В части оборудования помещений и прилегающих территорий с учетом потребностей инвалидов выявлены следующие недостатки:

в ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» отсутствует безбарьерный вход;

в ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» не выделена стоянка для автотранспорта инвалидов;

в ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» отсутствуют лифт (гусеничный подъемник), а также поручни на стенах или опоры-ходунки.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены не в полном объеме:

возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для инвалидов по слуху (слуху и зрению) отсутствует в ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск» и ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота»;

дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению не осуществляется в ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района».

В рамках критерия «Открытость и доступность информации об организации» комментарии о причинах неудовлетворенности поступили только в отношении ОГАУ «КЦСОН ТО». Получатели услуг указали на отсутствие адреса электронной почты, раздела «Часто задаваемые вопросы» и технической возможности выразить мнение о качестве условий оказания услуг (анкеты для опроса или гиперссылки на нее). Следует отметить, что фактически данные способы дистанционного взаимодействия на сайте организации реализованы. Таким образом, можно предположить, что пользователи столкнулись с трудностями при их поиске.

Предложения об улучшении качества деятельности организаций.

С целью устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, и повышения итоговых показателей НОК, рекомендуется реализовать следующий комплекс мероприятий:

1. В части обеспечения доступности помещений и прилегающих территорий для инвалидов:

ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» — оборудовать безбарьерный вход в здание;

ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» — обустроить выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов;

ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» — в целях обеспечения безопасного передвижения внутри зданий принять меры по устранению выявленных несоответствий в соответствии с Паспортом доступности объекта социальной

инфраструктуры (в части оборудования лифтами или гусеничными подъемниками, а также поручнями на стенах или опорами-ходунками).

2. В части создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск» и ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота» — обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика;

ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района» — обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.

3. В части повышения открытости и доступности информации (в отношении ОГАУ «КЦСОН ТО»):

В целях исключения затруднений у получателей услуг при дистанционном взаимодействии рекомендуется оптимизировать навигацию официального сайта, обеспечив визуальную заметность и интуитивную доступность имеющихся инструментов (адрес электронной почты, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса или гиперссылка на нее).

Приложение 3
к протоколу заседания
Общественного совета при
Департаменте социальной защиты
населения Томской области
от №

ПЕРЕЧЕНЬ

организаций социального обслуживания Томской области,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2027 году

- 1) областное государственное автономное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Лесная дача»;
- 2) областное государственное бюджетное учреждение «Дом социального обслуживания «Милосердие»;
- 3) областное государственное бюджетное учреждение «Наргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов Молчановского района»;
- 4) областное государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Чаинского района»;
- 5) областное государственное бюджетное учреждение «Итатский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- 6) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Асиновского района»;
- 7) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Кожевниковского района»;
- 8) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Первомайского района»;
- 9) областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Шегарского района».