

## Протокол № 3/2018

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при департаменте семьи, социальной и демографической политики Брянской области

20 декабря 2018 года

Место проведения: департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области, г. Брянск

Присутствовали:

**Председатель общественного совета**

Белин Вячеслав Романович, заместитель председателя Брянской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

**Заместитель председателя общественного совета**

Пискунов Николай Сергеевич, председатель Брянской региональной общественной организации «Физкультурно-спортивный клуб инвалидов «Пересвет»

**Секретарь общественного совета**

Ильичева Наталья Александровна, член президиума БРО ООО «Национальная родительская ассоциация»

**Члены общественного совета:**

- Покора Николай Михайлович, член БРО ветеранов «БОЕВОЕ БРАТСТВО»
- Половинкин Дмитрий Юрьевич, вице-президент Федерации воркаута Брянской области.

**О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2018 году проводится независимая оценка**

**Решили:**

1.1 Отчёт организации – оператора филиала Общероссийской общественно-государственной просветительской организацией Российское общество «Знание» в Брянской области о качестве условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2018 году проводится независимая оценка, принять к сведению (отчёт и количественные результаты независимой оценки по общим критериям прилагаются).

1.2. Отчёт о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также количественные результаты независимой оценки по общим критериям разместить на сайтах [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и ДССиДП Брянской области в разделе «Независимая система оценки качества»

2.1. С учётом результатов проведённой в 2016-2018 годах независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области утвердить:

- Рейтинг организаций стационарной формы обслуживания сферы социального обслуживания Брянской области (прилагается),
- Рейтинг организаций надомной формы обслуживания сферы социального обслуживания Брянской области (прилагается),
- Рейтинг организаций полустационарной формы обслуживания сферы социального обслуживания Брянской области (прилагается).

2.2 Рейтинги организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области, по типам учреждений разместить на сайте ДССиДП Брянской области в разделе «Независимая система оценки качества»

3. С целью выявления основных проблемных точек и возможных путей повышения качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области, а также размещения соответствующей информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) отчёт о качестве условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2018 году проводится независимая оценка, и количественные результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, проведённой в 2018 году по общим критериям предоставить в департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области.

Голосовали: «за» - 5 человек, «против» - 0, «воздержались» - 0.

**О предложениях по улучшению качества деятельности организаций сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2018 году проведена независимая оценка**

**Решили:**

1. В целях совершенствования работы по повышению качества предоставляемых социальных услуг рекомендовать организациям социального обслуживания населения Брянской области продолжить:

- проведение работы, направленной на расширение спектра предлагаемых услуг и обеспечение широкого доступа к ним;

- обширную разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям их получения, в том числе и в сети интернет на сайте учреждения с наличием возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через интернет - приемную для официальных обращений в электронном виде, а также оценки работы учреждения на сайте Минтруда [https://rosmintrud.ru/nsok/survey\\_citizens](https://rosmintrud.ru/nsok/survey_citizens)

- своевременное размещение и актуализацию информации на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), и информационных стендах учреждения, в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", а также размещение информации о деятельности учреждения в СМИ, социальных сетях;

- уйти от однотипности, шаблонности, формального подхода к построению официальных сайтов, сделать их более индивидуальными, отражающими специфику каждого конкретного учреждения. Рассмотреть возможность размещения на сайтах организации информации о социальных работниках. Исключить случаи небрежного размещения информации;

- работу по улучшению предоставления социально-бытовых услуг внутри учреждений, обеспечению большего соответствия условий предоставления социальных услуг запросам получателей услуг (в т.ч. проведение косметического ремонта помещений, установка в помещениях навигационных карт, создание условий для хранения личных вещей получателей услуг, дополнительная закупка мебели и различного инвентаря (игрушек, одежды);

- проведение работы, направленной на оборудование и благоустройство территории организации с учетом требований доступности для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), в т.ч. по оборудованию входных зон учреждения;

- проведение мероприятий, направленных на повышение профессионального уровня работников, в части их коммуникативной грамотности, ориентирования их деятельности на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности, в т.ч. провести обучение сотрудников учреждений на предмет их умения работать с сайтом организации;

2. Рекомендовать департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области:

2.1. С целью выявления дополнительных путей повышения качества оказываемых социальных услуг подведомственными учреждениями, рассмотреть итоги проведенной в 2018 году независимой оценки качества оказания услуг организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области, обратив особое внимание на:

- необходимость повышения уровня комфортности среды учреждений (условий предоставления услуг и доступности их получения), в соответствии с современными требованиями;

- необходимость развития (модернизации) материальной базы учреждений социального обслуживания и предложение ими услуг на более высоком техническом уровне.

2.2. С учётом итогов независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2018 году, направить в подведомственные учреждения социального обслуживания рекомендации по повышению качества условий предоставления услуг для разработки ими обязательных к исполнению планов мероприятий по улучшению качества деятельности.

Указанные планы должны предусматривать конкретные мероприятия (меры), направленные на повышение открытости и доступности информации об организации; комфортности условий и доступности получения социальных услуг; доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации; удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

2.3. Планы мероприятий по улучшению качества работы по оказанию социальных услуг, подведомственных учреждений социального обслуживания, занявших в рейтингах три последних места разместить на сайте департамента в разделе «Независимая система оценки качества» и сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

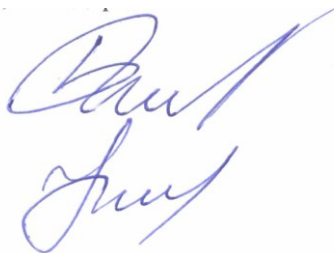
2.4. Обеспечить контроль за выполнением планов мероприятий по улучшению качества работы по оказанию социальных услуг, подведомственных учреждений социального обслуживания, в т.ч. путём заслушивания руководителей учреждений об их выполнении на совещании при директоре департамента.

2.5. Рекомендовать по результатам оценка качества условий оказания услуг принять решения, предусматривающие поощрение организаций, их руководителей и отличившихся сотрудников, занявших высшие места в рейтингах (получивших результат независимой оценки качества оказания услуг «отлично»), а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведённой оценки (получивших результат независимой оценки качества оказания услуг «неудовлетворительно»).

3. Выйти к руководству муниципальных образований Брянской области с ходатайством о поощрении руководителей учреждений социального обслуживания, располагающихся на территории муниципального образования и получивших в рейтинге результат независимой оценки качества оказания услуг «отлично».

Голосовали: «за» - 5 человек, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель общественного совета



В.Р. Белин

Секретарь общественного совета

Н.А. Ильичёва