

Протокол № 3/2019

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

29 ноября 2019 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»

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 2019 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 2019 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 и ДССиДП Брянской области в разделе «Независимая система оценки качества»

2.1. С учётом результатов проведённой в 2018-2019 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 отчёт о качестве условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка, и количественные результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, проведённой в 2019 году по общим критериям предоставить в департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области.

Голосовали: «за» - 4 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:

- привести в соответствие информацию, размещенную на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- постоянно контролировать наличие мыла, полотенец и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации;

- постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией;

- проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- расширить спектр возможных условий доступности позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте;

- проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории

- 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.

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 2019 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 2019 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 разместить на сайте департамента в разделе «Независимая система оценки качества» и сайте 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 оценки 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»).

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» - 4 человек, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Об утверждении перечня учреждений социального обслуживания, подведомственных департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области, в отношении которых в 2020 году будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг

Утвердить перечень учреждений социального обслуживания, подведомственных департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области, в отношении которых в 2018 году будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг (прилагается).

2. Рекомендовать ДССиДП Брянской области Перечень учреждений социального обслуживания, подведомственных департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области, в отношении которых в 2020 году будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, разместить на сайтах bus.gov.ru и департамента в разделе «Независимая система оценки качества».

Голосовали: «за» - 4 человека, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель
общественного совета



В.Р. Белин

Секретарь
общественного
совета



Н.А. Ильичёва