

Протокол № 5/2017

заседания общественного совета при департаменте семьи, социальной и демографической политики Брянской области

25 июля 2017 года

(проведено методом опроса)

В голосовании по рассмотренным вопросам приняли участие члены общественного совета:

Агалакова Надежда Владимировна, член президиума Общественной палаты Брянской области, директор МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 53» города Брянска, заслуженный учитель Российской Федерации,

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

Бубенок Елена Александровна, доверенное лицо Президента РФ, региональный координатор проекта «Крепкая Семья» партии Единая Россия, член регионального политсовета, РАНХиГС при Президенте г Москва заместитель директора факультета "Институт менеджмента и маркетинга", доктор экономических наук, профессор кафедры

Верхутина Марина Вячеславовна, кандидат политических наук, член Российского общества социологов Брянского филиала РАНХиГС,

Карпенко Екатерина Викторовна, кандидат социологических наук, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Брянского филиала РАНХиГС,

Корнеева Ольга Васильевна, главный редактор газеты «Аргументы и Факты - Брянск»,

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

Покора Николай Михайлович, член БРО ветеранов «БОЕВОЕ БРАТСТВО»,

Хандожко Валентина Николаевна, кандидат социологических наук

О результатах независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области

Решили:

1. Результаты проведения в 2017 году независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области утвердить (отчёт и количественные результаты независимой оценки по общим критериям прилагаются).

2. С целью выявления основных проблемных точек и возможных путей повышения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области, а также размещения соответствующей информации на сайте www.bus.gov.ru отчёт о результатах проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания предоставить в департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области.

3. Отчёт о результатах проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также количественные результаты независимой оценки по общим критериям разместить на сайте ДССиДП Брянской области в разделе «Независимая система оценки качества»

4. При проведении независимой оценки организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области в 2018 году:

- в качестве дополнительного критерия использовать информацию о деятельности учреждения, размещенную в СМИ, в том числе и электронных,

- привлекать к сотрудничеству социально ориентированные некоммерческие организации, волонтеров, добровольцев и благотворителей.

5. Провести анализ информации об организациях подведомственных ДССиДП Брянской области, размещённой на их официальных сайтах и на сайте bus.gov.ru, рассмотрев его итоги на очередном заседании общественного совета

Голосовали: «за» - 9 человек, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Об утверждении рейтингов организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области, по типам учреждений, с учётом результатов независимой оценки качества оказания услуг, проведённой в 2015 – 2017 годах

Решили:

1. С учётом результатов проведённой в 2015-2017 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. 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»

Голосовали: «за» - 9 человек, «против» - 0, «воздержались» - 0.

О предложениях по совершенствованию работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области

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;
- своевременное размещение и актуализацию информации на сайте 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";
- предоставление в департамент актуальной информации о деятельности учреждения для размещения на сайте департамента;
- повышать профессиональный уровень 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;

- улучшение качества и увеличение количества мероприятий, имеющих групповой характер;

- 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;

- улучшение предоставления социально-бытовых услуг внутри учреждений.

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 2017 году независимой оценки качества оказания услуг организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Брянской области, обратив особое внимание на:

- функционирование в сети «Интернет» официальных сайтов подведомственных организаций в соответствии с предъявляемыми требованиями, в т.ч. размещение на них разделов «Консультация» и «Форум» в целях создания возможности осуществления обратной связи;

- 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 2017 году, направить в подведомственные учреждения социального обслуживания, занявшие в рейтингах три последних места, рекомендации по повышению качества предоставления услуг для разработки ими обязательных к исполнению планов мероприятий по улучшению качества работы.

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».

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 рассмотреть вопрос о поощрении учреждений социального обслуживания получивших результат независимой оценки качества оказания услуг «отлично», а также их руководителей и отличившихся сотрудников.

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