

Протокол заседания № 3/2016
общественного совета при департаменте семьи, социальной и демографической политики
Брянской области

8 декабря 2016 года

Место проведения: зал совещаний
департамента семьи, социальной и
демографической политики
Брянской области

Присутствовали:

Председатель общественного совета

Хандожко Валентина Николаевна, кандидат социологических наук

Заместитель председателя общественного совета

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

Члены общественного совета:

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

Бубенок Елена Александровна, заместитель председателя Общественной Палаты Брянской области, региональный координатор проекта «Крепкая семья»,

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

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

Приглашенные:

Кузнецова Любовь Петровна, заместитель директора департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области,

Лужецкая Людмила Михайловна, заместитель директора департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области,

Лукичёва Оксана Александровна, начальник отдела семейной и демографической политики

Панасова Ольга Владимировна, ведущий консультант отдела стационарных социальных учреждений для пожилых людей и инвалидов,

Ушаков Сергей Викторович, советник департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области,

Язвенко Елена Алексеевна, начальник отдела социальной помощи и реабилитации,

Об итогах независимой оценки учреждений социального обслуживания, подведомственных ДССиДП Брянской области, и предложениях Общественного совета по улучшению их работы (В.Н. Хандожко, Е.В. Карпенко)

Решили:

1. Информацию о результатах проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания, подведомственными департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области, принять к сведению.

Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания позволили выявить основные проблемные точки и возможные пути повышения качества оказываемых услуг:

- необходимость повышения уровня комфортности среды учреждений, в соответствии с современными требованиями;

- учитывая постоянный рост уровня образования и общей культуры населения необходимо развивать (модернизировать) материальную базу многих учреждений социального обслуживания и предлагать услуги на более высоком техническом уровне.

Комплексным центрам социального обслуживания населения при оказании услуг необходимо иметь в виду, что повышается общеобразовательный уровень населения, его информированность о правах и обязанностях, граждане стали более требовательны к качеству предоставляемых услуг, так, люди, особенно проживающие в городах, уже считают естественным получение максимума информации через интернет. В целях совершенствования работы по повышению качества предоставляемых социальных услуг необходимо:

- проводить работу, направленную на расширение спектра предлагаемых услуг и обеспечения широкого доступа к ним;

- проводить обширную разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям их получения, в том числе и в сети интернет, наличии возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через интернет - приемную для официальных обращений в электронном виде находящейся на странице учреждения и главной странице сайта департамента;

- повышать профессиональный уровень работников, в части их коммуникативной грамотности, ориентирования их деятельности на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности;

Стационарным учреждениям социального обслуживания необходимо обратить внимание на:

- проведение систематической работы, направленной на повышение информационной открытости учреждений, в т.ч.

- 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 для обновления страницы учреждения на сайте департамента;

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

- продолжение проведения 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, в т.ч.

- улучшение качества питания получателей социальных услуг;

- повышение квалификации сотрудников и их профессиональной компетентности, доброжелательности и вежливости.

2. С учётом результатов проведения в 2016 году независимой оценки качества предоставления социальных услуг, утвердить рейтинги по типам учреждений социального обслуживания, подведомственных департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области (прилагаются).

3. Предоставить информацию о результатах оценки качества работы учреждений социального обслуживания и рейтинга по типам учреждений, предложения об улучшении качества их работы в департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области.

4. Департаменту семьи, социальной и демографической политики Брянской области рекомендовать:

4.1. С целью выявления основных проблемных точек и возможных путей повышения качества оказываемых услуг подведомственными учреждениями, рассмотреть итоги проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

4.2. С учётом итогов независимой оценки качества оказания социальных услуг, направить в подведомственные учреждения социального обслуживания, занявшие в рейтинге три последних места, рекомендации по повышению качества предоставления услуг для разработки ими обязательных к исполнению планов мероприятий по улучшению качества работы.

Обратить особое внимание на включение в них мер, направленных на повышение открытости и доступности информации об организации; комфортности условий и доступности получения социальных услуг; доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений; удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

4.3. До 15 декабря 2016 года разместить на сайте www.bus.gov.ru результаты проведенного в 2016 году мониторинга общественного мнения о качестве предоставления социальных услуг подведомственными департаменту учреждениями социального обслуживания.

4.4. До 15 декабря 2016 года разместить на сайте департамента:

- аналитический отчёт Брянского филиала РАНХИГС о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания,
- рейтинги учреждений социального обслуживания, подведомственных департаменту, сформированные по итогам проведения в 2016 году независимой оценки качества предоставления услуг, в соответствии с типом учреждения,
- данный протокол заседания общественного совета,
- планы мероприятий по улучшению качества оказания, подведомственных учреждений социального обслуживания, занявших в рейтинге три последних места.

4.5. Рекомендовать руководству департамента рассмотреть вопрос о поощрении заместителя директора департамента Лужецкую Л.М., советника департамента Ушакова С.В., ведущего консультанта отдела стационарных социальных учреждений для пожилых людей и инвалидов Панасову О.В., принявших активное участие в проведении в 2016 году работы по независимой оценке качества оказания социальных услуг учреждений социального обслуживания.

5. Выйти к руководству муниципальных образований Брянской области с ходатайством о поощрении руководителей учреждений социального обслуживания, располагающихся на территории муниципального образования и занявших в рейтингах первые места.

Голосовали: «за» - 6 человек, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель общественного совета

В.Н. Хандожко

Секретарь

М.В. Верхутина

Рейтинги учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги,
сформированные по итогам проведения независимой оценки качества предоставления услуг
2016 года

Ранг	Наименование учреждения	Итоговый рейтинг
<i>2016 год</i>		
<i>Стационарные учреждения (max=39.75)</i>		
1	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Дятьковского района»	39,75
2	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Клинцовского района»	39,74
3	ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Брянска»	39,50
4	ГБСУСОН «Климовский психоневрологический интернат»	39,40
4	ГБСУСОН «Дубровский детский дом – интернат для умственно отсталых детей»	39,40
4	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям п. Белые Берега Фокинского района г.Брянска»	39,40
5	ГБСУСОН «Психоневрологический интернат г. Трубчевска»	39,27
6	ГБСУСОН «Карачевский психоневрологический интернат»	39,26
7	ГБСУСОН «Клинцовский психоневрологический интернат»	39,14
8	ГБСУСОН «Трубчевский психоневрологический интернат»	39,07
9	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Карачевского района»	39,04
10	ГБСУСОН «Навлинский психоневрологический интернат»	38,88
10	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Трубчевского района»	38,88
11	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Унечского района»	38,87
12	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков г. Новозыбкова»	38,58
13	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков им. В.А. Козыревой г. Сельцо»	38,57
14	ГБСУСОН «Суземский психоневрологический интернат»	38,37
15	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	38,20
16	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Погарского	38,10

	района «Надежда»	
17	ГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Озёрный»	37,62
18	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Брянского района»	36,77
19	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Почепского района»	35,42
	<i>Полустационарные учреждения (max=41.17)</i>	
1	ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы»	41,17
2	ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска»	39,65
	<i>Комплексные центры социального обслуживания населения (max=39.18)</i>	
1	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	39.18
2	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	39.17
3	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	37.77
4	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	36.50
5	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Клинцы и Клинцовского района»	35.54
6	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	34.78
7	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	34.48
8	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	33,47
9	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	32,98
9	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	32.98
10	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	32.84
11	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	32.67
12	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	32.33
13	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения	31.37

	Суражского района»	
14	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	31.16
15	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	30.66