

## Протокол № 3/2021

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

10 января 2022 года

(проведено заочно, методом опроса)

В голосовании по рассмотренным вопросам приняли участие члены общественного совета:

- Белин Вячеслав Романович, председатель Брянской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
- Пискунов Николай Сергеевич, председатель Брянской региональной общественной организации «Физкультурно-спортивный клуб инвалидов «Пересвет»
- Киселева Ольга Анатольевна, директор благотворительного Фонда помощи детям «ДОБРЫЙ ЖУРАВЛИК»;
- Быкова Екатерина Николаевна, президент БРОО СКППН «Радимичи – детям Чернобыля»,
- Ильичева Наталья Александровна, член президиума БРО ООО «Национальная родительская ассоциация»,

**1. О формировании результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2021 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 2021 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 2019-2021 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 2021 году проводится независимая оценка, и количественные результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями сферы социального обслуживания Брянской области, проведённой в 2021 году по общим критериям представить в департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области.

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

## **2. О предложениях по улучшению качества деятельности организаций сферы социального обслуживания Брянской области, в отношении которых в 2021 году проведена независимая оценка**

### **Решили:**

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

- продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ;
- продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону;
- на постоянной основе проводить изучение мнения посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации;
- следить за своевременным обновлением содержимого сайта;
- активировать все ссылки на официальных сайтах 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 2021 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 2021 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](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»).

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