

ПРОТОКОЛ № 4

итоговое заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – Общественный совет) в организациях социального обслуживания Пензенской области в дистанционном онлайн формате в 2022 году

27 октября 2022, 16:00
г. Пенза, ул. Некрасова, 24,
ситуационный центр «Социального навигатора»
Минтруда Пензенской области

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Казаков Сергей
Александрович

Заместитель Министра труда, социальной защиты и демографии Пензенской области;

Федотов
Александр Дмитриевич

Главный специалист-эксперт Министерства внутренней и информационной политики Правительства Пензенской области;

Новикова
Галина Владимировна

Начальник отдела организации социального обслуживания населения;

Орлова
Светлана Николаевна

Консультант отдела организации социального обслуживания населения.

Члены Общественного совета:

Радюк Светлана
Васильевна

- председатель Общественного совета

Антонова
Ольга Борисовна

-заместитель председателя Общественного совета, председатель Союза потребителей г. Пензы, член комиссии Общественной палаты Пензенской области по вопросам развития институтов гражданского общества, молодежи и информационной политики

Коновалова Ольга
Владимировна

-член Общественного совета, председатель правления регионального отделения Российского фонда милосердия и здоровья, член Общественной палаты

Коновалова
Ольга Владимировна

-член Общественного совета, председатель правления регионального отделения Российского фонда милосердия и здоровья, член Общественной

Гаевская Ольга Ивановна

палаты

Коновалова Наталия
Владимировна -

-член Общественного совета, председатель
Общественной организации «Пензенское областное
объединение родителей детей-инвалидов»;

- Председатель постоянной комиссии по социальной
защите Пензенской областной организации ветеранов
войны, труда, Вооруженных сил и
правоохранительных органов.

На заседании присутствовали руководители
организаций социального обслуживания населения
Пензенской области (19), в отношении которых была
проведена независимая оценка качества условий
оказания социальных услуг в 2022 году.

Осташков
Александр Валерьевич

Представители организации оператора:

директор АНО Центра «Инициатива».

Повестка дня:

1. Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пензенской области в 2022 году. Утверждение рейтинга по результатам независимой оценки качества.

2. Отчет руководителей организаций социального обслуживания населения Пензенской области, набравших наименьшие баллы по результатам независимой оценки качества в 2022 году.

Открыла и вела заседание Общественного совета С.В. Радюк.

По первому вопросу заслушали А.В. Осташкова, который по результатам собранной информации предоставил аналитический отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Пензенской области в 2022 году.

Полученные результаты независимой оценки демонстрируют, что качество условий оказания услуг организациями находится на высоком уровне. Средний балл достижения по отрасли составляет 98,4 (на 0,6 больше, чем в 2021 году). В учреждениях со стационарной формой обслуживания средний балл – 100 (на 1,78 больше, чем в 2021 году), в учреждениях с надомной формой обслуживания – 98,2 (на 0,7 больше, чем в 2021 году), в учреждениях с двумя формами обслуживания – 98,2 (на 1,2 больше, чем в 2021 году), в учреждениях с тремя формами обслуживания – 98,6 (на 0,7 больше, чем в 2021 году).

Деятельность всех учреждений соответствует требованиям законодательства РФ.

В учреждениях отмечен высокий уровень информационной открытости.

По данным, полученным в результате сбора информации, во всех учреждениях социального обслуживания населения в течение года отсутствовали зарегистрированные жалобы получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых данными учреждениями.

Исходя из данных, полученных в результате опроса, получатели услуг (независимо от формы обслуживания) положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.

Все участники социологического исследования высоко оценивают личные и профессиональные качества сотрудников, качество предоставляемых услуг организацией социального обслуживания населения.

Получатели социальных услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Все учреждения получили достаточно высокую оценку, но им необходимо учесть все замечания и провести работу над ними.

Организацией-оператором оценивалась открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения проведена в отношении 19 организаций, из которых 2 государственные организации, 17 муниципальных комплексных центров социального обслуживания.

По итогам независимой оценки качества в 2022 году оператор представил итоговый рейтинг организаций социального обслуживания.

№	Наименование организации социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	ГБУ «Пензенский областной центр реабилитации»	100	1
2	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Октябрьского района г. Пензы	100	1
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»	100	1
4	МБУ «Бессоновский комплексный центр социальной помощи семье и детям»	100	1
5	ГАСУСОССЗН ПО «Сердобский дом ветеранов труда»	100	1
6	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы	98,8	2
7	МБУ «Наровчатский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,8	2

8	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Неверкинского района Пензенской области	98,8	2
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Спасского района Пензенской области»	98,8	2
10	МУ «Земетчинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,4	3
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Никольского района Пензенской области	98,4	3
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	97,6	4
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Пензенского района Пензенской области	97,6	4
14	МУ «Сердобский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	97,6	4
15	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области»	97,6	4
16	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иссинского района Пензенской области	96,8	5
17	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Тамалинского района Пензенской области	96,8	5
18	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Шемышейского района Пензенской области	96,8	5
19	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лунинского района Пензенской области	96,4	6

Решили:

- принять к сведению информацию А.В.Осташкова о результатах проведения независимой оценки качества в 2022 году;

- утвердить рейтинг организаций социального обслуживания 2022 года;

- направить в Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области (далее – Министерство) рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Пензенской области (Приложение 1 к протоколу от 27.10.2022 № 4);

- рекомендовать Министерству разместить информацию о результатах независимой оценки качества в 2022 году на официальном сайте bus.gov.ru;

- организации, набравшие низкий рейтинг по результатам независимой оценки качества в 2022 году, включить в перечень организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2023 году;

- организациям, в отношении которых проведена независимая оценка качества в 2022 году с замечаниями, необходимо в срок до 10.11.2022 направить в Министерство планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2023 год.

Прошу проголосовать.

Количество голосов «за»: 5 чел.

«против»: нет

«воздержались»: нет

Принято единогласно.

По второму вопросу заслушали публичный отчет:

- Алексеевой Надежды Евгеньевны – директора комплексного центра Иссинского района Пензенской области.

-Липкиной Натальи Николаевны – директора комплексного центра Тамалинского района Пензенской области.

-Грушкина Алексея Павловича - директора комплексного центра Шемышейского района Пензенской области.

-Рузановой Наталья Анатольевне - директора комплексного центра Лунинского района Пензенской области.

Решили:

- принять к сведению отчеты руководителей комплексных центров;

- руководителям организаций обеспечить необходимые условия доступности для маломобильных групп населения, позволяющие получать социальные услуги наравне с другими гражданами.

Голосование членов Общественного совета:

Количественный состав Общественного совета: 7 чел.

На заседании Общественного совета присутствовали: 5 чел.

Три отсутствовали по уважительной причине.

Количество голосов «за»: 5 чел.

«против»: нет

«воздержались»: нет

Принято единогласно.

Председатель
Общественного совета



С.В.Радюк

Предложения
по улучшению качества работы организаций социального
обслуживания населения Пензенской области по итогам проведения
независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в
2022 году

Предложения для организаций социального обслуживания Пензенской области по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг:

1. Продолжить работу по заполнению информационным материалом официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети Интернет, в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2. Продолжить работу по обеспечению доступности организаций социального обслуживания и оказываемых ими социальных услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе продолжить работу по оборудованию прилегающих к организациям территорий, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей социальных услуг. Предусмотреть установку в помещениях организаций видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения.

3. Проводить разъяснительную работу с сотрудниками учреждения по вопросам противодействия коррупции и ответственности за совершение коррупционных проступков с целью формирования антикоррупционного правосознания.

Рекомендации Министерству труда, социальной защиты и демографии Пензенской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в 2022 году:

1. Учесть результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг при оценке эффективности работы руководителей организаций, а именно рассмотреть возможность поощрения руководителей организаций, занявших лидирующие позиции в рейтингах организаций по уровню качества оказания социальных услуг.