**ИТОГИ РАБОТЫ 2017 ГОДА**

Члены Общественного совета подвели итоги проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2017 году

**Общественный совет является совещательным органом**, созданным в целях обеспечения согласования и учета общественно значимых интересов граждан, общественных объединений (организаций) и Министерства при решении вопросов в сфере социальной защиты населения, труда, занятости, демографии, **повышения прозрачности и открытости деятельности Министерства.**

**В июне 2017 года состав Общественного совета  расширен**, в него вошли также **представители общественной палаты** Пензенской области, общественных организаций молодых инвалидов, представители профессиональных сообществ, руководители благотворительных фондов (приказ от  19.06.2017 № 216-ОС).

Председателем Общественного совета с 2013 года **является Лазарев Виктор Филаретович, почетный работник Министерства труда России.**

Совместно с Министерством работа Общественного совета строится следующим образом.

В конце года на заседаниях Совета:

- **подводятся итоги** независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

- **заслушиваются отчеты** руководителей организаций, набравших наименьшие баллы по результатам независимой оценки;

- по итогам проведения независимой оценки качества Общественный совет **информирует  Министерство** о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также **дает предложения** по улучшению качества их деятельности, **определяет перечень** организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проведена независимая оценка в следующем году, **формирует предложения** по разработке технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

Общественный совет проводит независимую оценку качества в соответствии с показателями, утвержденными Планом мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Пензенской области на период 2016-2018 годы (далее – План).

В Плане отражены **целевые показатели** функционирования независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

**На 2017 год это:**

- доля организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества -  **38,9%** (**план -35%**);

- удельный вес организаций социального обслуживания, на официальных сайтах которых обеспечена техническая возможность выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг от общего числа организаций социального обслуживания Пензенской области составил - **100 %** (**факт-100%**).

- проведение заседаний Общественного совета с заслушиванием отчетов руководителей организаций социального обслуживания, **4** ( **план** – не менее **4-х** заседаний в год).

В период **с** **2015 года по 2017** год в соответствии с перечнем организаций Общественным советом была проведена независимая оценка качества в 80 организациях социального обслуживания Пензенской области, в 2015 году – 38, в 2016 – 19, в 2017 – 23.  Доля организаций, охваченных независимой оценкой качества, от количества организаций социального обслуживания  населения (50) составляет 100 %.

В качестве **организации-оператора**, которая в период с апреля по сентябрь 2017 году провела сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в организациях социального обслуживания на территории Пензенской области, Общественный совет определил **Институт регионального развития Пензенской области** по следующим критериям:

– открытость и доступность информации об организации;

– комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

– время ожидания в очереди при получении социальной услуги;

– доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

– удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

С учетом информации, представленной организацией-оператором, Общественный совет направил в Министерство **предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания** Пензенской области по итогам проведения независимой оценки качества в 2017 году (протокол от 19.09.2017 № 4). На основании данных предложений Министерство приказом от 07.11.2017 № 399-ОС утвердило **Сводный план мероприятий по улучшению качества** деятельности организаций (учреждений) по итогам независимой оценки качества оказания услуг в организациях (учреждениях) социального обслуживания Пензенской области

В 2017 году Министерству были даны  следующие **рекомендации**:

- организовать работу по **созданию официальных сайтов** организаций социального обслуживания **в сети Интернет**, предусмотреть наличие**альтернативной версии сайтов для инвалидов по зрению**;

- провести **мониторинг информационных стендов** организаций на предмет соответствия требованиям законодательства **в области прав потребителей и социального обслуживания**;

- 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.

Министерство в свою очередь по итогам проведенной в 2017 году независимой оценки качества **наградило Благодарностью и Почетной грамотой Министерства** коллективы следующих организаций, показавших высокий рейтинг:

- ГАУСО ПО «Пензенский дом ветеранов»;

- ГКУ ПО «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;

- МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вадинского района» Пензенской области;

- МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области.

Организации **с** **низким рейтингом** (МБУ КЦСОН Городищенского района Пензенской области, МБУ КЦСОН Шемышейского района Пензенской области, ГАУ ПО «Дом ночного пребывания») **включены** в перечень организаций проведения независимой оценки качества **в 2018 году**.