

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Общественного совета**  
**при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области**

г. Курган

26 октября 2016 года

Присутствовали:

Шабалин Иван Витальевич	- председатель Общественного совета, доцент кафедры социологии и социальной работы Курганского государственного университета;
Игнатова Светлана Михайловна	- председатель Курганской областной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации;
Кочев Николай Николаевич	- генеральный директор Курганского регионального отделения Межрегионального общественного учреждения «Центр реабилитации и интеграции инвалидов войны»
Мыльников Евгений Александрович	- директор Государственного бюджетного учреждения «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
Попова Ирина Петровна	- старший переводчик русского жестового языка Курганского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»;
Симакова Валентина Петровна	- ответственный секретарь Курганской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов;
Приглашенные :	
Демина Вера Дмитриевна	-начальник Главного управления социальной защиты населения Курганской области;
Янков Дмитрий Викторович	-начальник отдела контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления социальной защиты населения Курганской области;
Максименко Владимир Николаевич	-заместитель начальника Главного управления социальной защиты населения Курганской области - начальник управления социального обслуживания
Захарова Татьяна Александровна	-старший преподаватель кафедры социологии и социальной работы Курганского государственного университета

**Повестка:**

1. Отчет о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области.

Докладчик — старший преподаватель кафедры социологии и социальной работы Курганского государственного университета Захарова Т.А.

2. Утверждение Общественным советом предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания.

Докладчик — Шабалин И.В.

3. Утверждение рейтинга организаций социального обслуживания по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Докладчик — Шабалин И.В.

По вопросу 1 слушали Захарову Т.А., которая ознакомила с отчетом о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области.

По вопросу 2 Шабалин И.В. на основании отчета о проведении независимой оценки предложил обсудить членам Общественного совета предложения по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг.

По вопросу 3 Шабалин И.В. ознакомил с рейтингом организаций социального обслуживания по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг.

**Решения:**

1. Информацию по вопросу 1 принять к сведению.

2. По итогам рассмотрения вопроса 2 утвердить предложения по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания (приложение 1).

3. Утвердить рейтинг организаций социального обслуживания по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг (приложение 2).

Председатель Общественного совета

\_\_\_\_\_ И.В. Шабалин

**Предложения  
по улучшению качества работы  
организаций социального обслуживания Курганской области в 2016 году**

**1. Предложения организациям социального обслуживания  
по улучшению работы в сети Интернет:**

1. Активно обновлять информацию на ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет». Популяризировать данный сайт среди клиентов организации, их законных представителей и родственников.

2. Убрать «рекламу» с сайтов организаций.

3. Привести сайт организации в соответствие с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4. Создать на официальных сайтах следующие разделы в соответствии с приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. №995:

- «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

- «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**2. Предложения для Главного управления социальной защиты  
населения Курганской области по улучшению работы в сети Интернет:**

1. При проведении проверок учитывать обращения граждан, поданные через сайт организации.

2. Провести проверку сайтов на предмет соответствия части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ.

3. Выделить лучшие сайты, провести конкурс.

**3. Предложения для Главного управления социальной защиты населения  
Курганской области по повышению результативности звонков по телефону и  
результативности обращений по электронной почте**

1. Провести обучающий семинар для специалистов организаций социального обслуживания по правилам электронной коммуникации. Подготовить шаблоны электронных писем для организаций социального обслуживания.

2. Провести обучающий тренинг для специалистов организаций социального обслуживания «Правила общения по телефону».

3. Организовать профильным отделам Главного управления социальной защиты населения Курганской области проверку организаций в части результативности звонков по телефону и обращений по электронной почте.

#### 4. Предложения организациям социального обслуживания по результатам наблюдения

1. Разместить информацию (организациям, у которых она отсутствует) о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах.

#### 5. Предложения для Главного управления социальной защиты населения Курганской области по результатам анализа статистической информации

1. Усилить работу в части профессионализации работы через систему повышения квалификации.

2. Усилить контроль в части регистрации жалоб получателей социальных услуг.

#### 6. Предложения по результатам анкетирования

1. Провести тренинги по совершенствованию навыков общения с клиентами.

2. Усилить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

4. Проверить удовлетворенность питанием в организациях:

ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат»;

ГБУ «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»;

ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат»;

ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

3. Обратит внимание на показатели, по которым организации отклоняются более чем в два раза от средних показателей по области при проведении проверок.

4. Провести работу среди клиентов по разъяснению порядка оплаты услуг, хранения личных вещей и конфиденциальности предоставления социальных услуг в организации.

#### 7. Распространение лучших практик

1. Подготовить специалистам ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» методическое пособие по опыту работы организации, статью в журнал или в газету.

2. Снять видеосюжет об опыте работы организаций, набравших максимальное количество баллов.

3. Ходатайствовать перед Главным управлением социальной защиты населения Курганской области о награждении организаций, занявших первые три места.

