

ПРОТОКОЛ №4
заседания Общественного совета
при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области

г. Курган

13 сентября 2017 года

Присутствовали:

Шабалин Иван Витальевич	доцент кафедры социологии и социальной работы Курганского государственного университета;
Кочев Николай Николаевич	- генеральный директор Курганского регионального отделения Межрегионального общественного учреждения «Центр реабилитации и интеграции инвалидов войны»;
Мишура Ольга Геннадьевна	-заместитель председателя Курганской областной организации общероссийского профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации;
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;
Ерофеева Ольга Григорьевна	-председатель Курганского областного отделения общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
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;
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.

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

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

Решения:

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 ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ В 2017 ГОДУ**

**Предложения по улучшению
открытости и доступности информации об организации
социального обслуживания**

1. Привести сайты организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, в соответствие с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
2. Разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах организаций социального обслуживания.
3. Привести в соответствие сайты организаций социального обслуживания с пунктами Приказа Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 года:
 - «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».
4. Назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.
5. Организовать профильным отделам проверку организаций в части результативности обращений по электронной почте.

**Предложения по улучшению
комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными
возможностями здоровья**

1. Организовать работу по оборудованию территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг.
2. Организовать работу по оборудованию входных зон на объектах для маломобильных групп населения.
3. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.
4. Организовать работу по установке в помещениях организаций социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
5. Усилить кадровую работу по укомплектованности организаций социального обслуживания специалистами, оказывающими социальные услуги.

**Предложения по оптимизации
времени ожидания в очереди при получении социальных услуг**

1. Проанализировать процесс ожидания в очереди при предоставлении социальных услуг (хронометраж).
2. Разработать предложения по оптимизации времени ожидания в очереди при предоставлении услуг.
3. Информировать клиентов о сроках предоставления услуги:
 - ГБУ КЦСОН по Кетовскому району;
 - ГБУ КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району;
 - ГБУ Шадринский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
 - ГБУ Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями;
 - ГБУ Шадринский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.

**Предложения по повышению
доброжелательности, вежливости и компетентности
работников организации**

1. Усилить работу в части профессионализации кадров через систему повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности.

**Предложения по повышению
удовлетворенности качеством обслуживания в организации**

1. Провести контроль в части регистрации жалоб получателей социальных услуг.

2. Провести работу среди клиентов по разъяснению порядка хранения личных вещей в организации:

- ГБУ Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

3. Провести оценку мебели, мягкого инвентаря:

- ГБУ Мишкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних;
- ГБУ Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

4. Провести проверку питания и предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг:

- ГБУ для детей-сирот "Житниковский детский дом".

5. Обратить внимание профильным отделам при проведении проверок на отрицательные ответы в анкетных показателях выше 5 %.

Распространение лучших практик

1. Поручить подготовить специалистам ГБУ «Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» методическое пособие об опыте работы организации, статью в журнал или в газету;

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

3. Наградить грамотами Общественного совета организации, занявшие первые три места.

