

Протокол № 4/1

заседания Общественного совета по независимой оценке качества социальных услуг, предоставляемых ГКУ СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода

«29» декабря 2018 г.

Присутствовали:

Воеводина О.Н. – социальный педагог ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода», секретарь Общественного совета.

Денисова А.А. – председатель Общественного совета, менеджер группы компаний «Луидор».

Члены Общественного совета:

1. Кокорева А.В. – учитель музыки МБОУ «Школа № 185»;

2. Кондратенко Г.А. – ветеран труда ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода»

3. Соколова О.Г. – заместитель председателя Общественного совета, член Ассоциации многодетных семей;

4. Сторонкин Михаил Николаевич – Протоирей, настоятель храма Преображения Господня (Карповка).

Приглашенные:

1. Малыгина Галина Капитоновна – директор ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода»

2. Евстафьева Людмила Степановна, заведующая стационарным отделением несовершеннолетних;

3. Жагарина Оксана Николаевна, заведующая приемным отделением;

4. Иванова Л.А. – заведующая отделением (службы) сопровождения семьи и ребенка;

5. Зайцева И.В. – и.о. заведующей отделением дневного пребывания.

Повестка заседания:

1. Подведение итогов работы Общественного Совета за 2018 год.

2. Обсуждение результатов оценки качества социальных услуг.

Слушали:

По первому вопросу слушали Председателя Общественного совета Денисову А.А.

Независимая оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Солнышко» Ленинского района г. Нижнего Новгорода (далее - Учреждение) проводилась по критериям, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

В результате экспертизы показателей по оценке качества социальных услуг, предоставляемых учреждением, отмечается следующее.

1. «Открытость и доступность информации об Учреждении».

Информация о работе учреждения размещена на информационных стендах учреждения, а также на официальном сайте. Содержание и порядок размещения информации соответствует установленным нормативным правовым актам. Специалисты, ответственные за продвижение сайта, контролируют полноту, объем, актуальность и понятность размещаемой информации. Получатели социальных услуг на сайте учреждения имеют возможность обратиться в письменной форме к поставщику социальных услуг, задать необходимые вопросы и получить на них ответы. В разделе сайта «Контакты» указана информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Кроме того, ведется регулярная работа по информированию граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг в общественных, образовательных, медицинских организациях, в СМИ, в органах опеки и попечительства.

В ходе мониторинга качества оказания социальных услуг члены совета провели анкетирование получателей социальных услуг в количестве 81 человека (опрошены несовершеннолетние стационарной и полустационарной формы обслуживания, а также слушатели школы замещающих родителей). Все респонденты отметили, что информация о работе учреждения открыта, доступна и достаточна, признали комфортность условий и доступность получения социальных услуг. Респонденты в целом удовлетворены условиями содержания, а также отмечают, что в учреждении создана необходимая материальная база (уютные помещения, необходимая мебель, оборудование и т.д.), имеется понятная навигация внутри учреждения, хороший уровень профессионализма и компетентности работников. Выпускники Школы замещающих родителей высказывались о высоком уровне организации, профессионализме специалистов, психологическом комфорте и эффективности работы в группе, полезности и актуальности полученной информации.

Помещения в учреждении и прилегающая к нему территория оборудована с учетом доступности получения социальных услуг гражданами с ОВЗ (вход учреждения оборудован пандусом, имеются поручни, специальное санитарно-гигиеническое помещение, дверные проемы расширены, для слабовидящих людей установлены таблички БРАЙЛЯ, а также имеется альтернативная версия официального сайта учреждения для инвалидов по зрению).

Члены совета познакомились с отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что они выполнены в полном объеме.

В Книге обращений жалобы на работу учреждения отсутствуют. Имеются положительные отзывы о качестве предоставляемых учреждением социальных услуг.

Кроме того, изучена нормативная правовая база учреждения, состояние кадрового потенциала, организация питания, участие специалистов в реализации региональных программ, семинарах, участие несовершеннолетних в мероприятиях различного уровня, акты и предписания проверяющих органов.

По результатам мониторинга данных показателей отмечается, что Устав, локальные акты своевременно утверждены; личные дела и индивидуальные

программы несовершеннолетних ведутся и оформлены согласно нормативным требованиям и соответствуют номенклатуре дел. 58% педагогических работников имеют квалификационные категории.

В учреждении проводятся мероприятия, повышающие авторитет и имидж Центра. Несовершеннолетние активно принимают участие в мероприятиях разного уровня, получают благодарности и призы.

Особое внимание в учреждении уделяется организации занятости детей в летний период. В течение всего летнего периода дети посещают различные культурные учреждения (театры, кинотеатры, музеи, выставочные залы). В 2018 году за счет средств областного бюджета министерством социальной политики Нижегородской области были приобретены путевки в загородные оздоровительные лагеря для воспитанников учреждения:

- ДСОЛ «Щелыково» СТД РФ – 5 человек (18.07.18-07.08.18);
- ДОЛ «Чайка +» - 20 человек (24.06.18- 15.07.18);
- ДОЛ «Салют» - 5 человек (08.08.18-31.08.18);
- ДОЛ «Дружба» - 9 человек (07.08.18-27.08.18).

Анализ содержания мероприятий летней оздоровительной кампании показал, что дети получили массу положительных эмоций, что способствовало улучшению их психосоматического состояния.

Мониторинг организации питания показал, что работники кухни обеспечивают качественное приготовление пищи. Несовершеннолетние довольны качеством приготовления пищи, о чем отмечается в анкетах. Согласно актам проверки Роспотребнадзора соблюдаются все санитарные требования и нормы. Замечания со стороны проверяющих органов своевременно устраняются.

По второму вопросу слушали членов Общественного совета Соколову О.Г., Сторонкина Н.М.

В отчете достаточно полно отражена оценка предоставляемых услуг, которые соответствуют стандартам качества. Администрация, педагогические кадры и обслуживающий персонал обеспечивают комфортные условия для проживания несовершеннолетних. Анализ состава кадрового потенциала показывает достаточный уровень компетентности.

Создана и успешно развивается система внутренней мотивации кадров, обеспечивающая активное, творческое отношение к своей профессиональной деятельности, повышающая ответственность за конечные результаты своего труда. Отмечается тенденция профессионального роста специалистов, что подтверждается результатами аттестации.

Высшую квалификационную категорию имеет 1 специалист, первую категорию – 10. 72 % работников из числа основного персонала имеют высшее профессиональное образование, соответствующее профилю работы учреждения и требованиям к уровню квалификации. Учреждение имеет свою внутреннюю систему повышения квалификации, которая работает в рамках методического психолого-педагогического сопровождения профессиональной деятельности специалистов (формы работы: семинары, сетевые встречи и т.д.).

Для проживания детей созданы отличные бытовые условия, приближенные к домашним: спальные и игровые комнаты. Для оздоровления детей имеется медицинский блок. Для развития детей - музыкальный зал, кабинет психологической разгрузки. Территория учреждения благоустроена, оборудована игровая площадка, оригинально оформлены цветники. Хорошо работает пункт «Социальный прокат» для молодых семей с детьми младшего возраста, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении. Молодым семьям предоставляется во временное пользование необходимое оборудование по уходу за ребенком, родители обучаются его правильному применению. Мнения семей, воспользовавшихся предоставляемым оборудованием, положительные.

С целью совершенствования материально-технической базы учреждения в 2018 году за счет спонсорских средств проведены ремонтные работы крыльца приемного отделения, переоборудован медицинский кабинет до приезда скорой помощи, учреждение обеспечено табличками БРАЙЛЯ для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Большое внимание уделяется духовному развитию детей. Организуемые паломнические поездки ребят в города Муром, Москву, с. Дивеево, праздники «Широкая Масленница», Пасха – светлый праздник на Руси развивают познавательный интерес, воспитывают духовность и нравственность.

Члены Совета одобрили представленные результаты по оценке качества социальных услуг.

Голосование:

За утверждение отчета - 5

Против утверждения – нет

воздержались от голосования – нет

Решили:

1. Утвердить отчет по оценке качества социальных услуг, предоставляемых ГКУ СРЦН «Солнышко», с учетом мнений членов Общественного совета.

2. Продолжить работу по укреплению и совершенствованию материально-технической базы учреждения, внедрению новых социально-реабилитационных методик, дополнительных услуг, а также активизировать разъяснительную работу с клиентами по вопросам социального обслуживания.

Председатель Общественного Совета

А.А.Денисова

Секретарь

О.Н. Воеводина