**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ**

общественного совета при министерстве труда

и социального развития Краснодарского края

«10» ноября 2016 года № 3

г. Краснодар

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ: О.А. Двинская

СЕКРЕТАРЬ: Н.И. Дудий

ПРИСУТСВОВАЛИ: И.В. Гелета, Г.М. Головина, В.В. Коваленко,

В.В. Новиков, А.В. Савельев, И.Г. Савченко, Ю.С. Третьяк

ПРИГЛАШЕН: начальник отдела организации социального обслуживания в управлении по социальной поддержке граждан министерства труда и социального развития Краснодарского края В.Н. Неличев

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об осуществлении независимой оценки организаций социального обслуживания с учетом информации, представленной организацией-оператором в 2016 году.

2. Об итогах независимой оценки организаций социального обслуживания за 2016 год и предложениях общественного совета по улучшению их работы.

3. О предоставлении общественным советом в министерство труда и социального развития Краснодарского края результатов независимой оценки организаций социального обслуживания за 2016 год и предложений об улучшении качества их деятельности на 2017 год.

4. О реализации планов по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания за 2016 год, разработанных с учетом результатов независимой оценки за 2015 год.

5. О предложениях по совершенствованию системы независимой оценки на 2017 год.

6. О проведении в муниципальных образованиях Краснодарского края информационной работы по вопросам проведения независимой оценки и возможного участия в ней граждан-получателей услуг, взаимодействии со средствами массовой информации за 2016 год.

1. СЛУШАЛИ: Н.И. Дудий

Об осуществлении независимой оценки организаций социального обслуживания с учетом информации, представленной организацией-оператором в 2016 году.

Проинформировала, что организацией-оператором были запланированы выезды в соответствии с перечнем и планом – графиком проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2016 году, утвержденным решением общественного совета от 13 мая 2016 года в 154 организации социального обслуживания, находящиеся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, но в связи с реорганизацией 2 организаций социального облуживания (ГКУ СО КК «Кропоткинский СРЦН», ГКУ СО КК «Ейский СП») посещены 152 организации. Из них: 20 домов-интернатов для престарелых и инвалидов, 1 геронтологический центр, 1 дом милосердия, 17 психоневрологических интернатов, 3 детских дома для умственно отсталых детей, 1 реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, 50 комплексных центров социального обслуживания населения, 1 социально-оздоровительный центр, 1 центр для лиц без определенного места жительства и занятий, 23 социально реабилитационных центров для несовершеннолетних, 12 комплексных центров для инвалидов, 23 реабилитационных центра, 1 краевой кризисный центр помощи женщинам. В связи с тем, что две организации находятся в стадии реорганизации и не осуществляют свою деятельность, они были учтены в итогах независимой оценки качества с нулевым результатом.

В ходе выездов обобщалась и систематизировалась информация о деятельности организаций социального обслуживания Краснодарского края в соответствии с показателями, характеризующими 5 общих критериев оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 08 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также показателями, характеризующими 12 дополнительных критериев оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (среди них: «Наличие/отсутствие новых форм, методик и технологий социального обслуживания», «Количество нарушений по мониторингу эффективности деятельности организаций социального обслуживания Краснодарского края в сфере обеспечения безопасности», «Наличие/отсутствие руководства по качеству, положения о группе контроля, плана проверок» и т.д.), утвержденными решением общественного совета при министерстве труда и социального развития Краснодарского края от 13 мая 2016 года.

Кроме того, организацией-оператором осуществлялось выборочное анкетирование получателей социальных услуг (либо их законных представителей) на предмет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг. Данное анкетирование проводилось с целью определения результативности деятельности организаций в 2016 году и включало в себя вопросы по следующим направлениям: удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания; удовлетворенность доброжелательностью и компетентностью работников социального обслуживания; удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг; доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями; изменение качества жизни после обращения в организацию социального обслуживания и др., результаты анкетирования позволяют говорить о высоком уровне удовлетворенности получателей социальных услуг.

РЕШИЛИ:

* 1. Признать, что результаты проведенного анкетирования подтверждают высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг.
  2. Рекомендовать организациям социального обслуживания, находящимся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, проанализировать результаты проведенного анкетирования и принять меры по дальнейшему улучшению качества предоставляемых социальных услуг.

2. СЛУШАЛИ: О.А. Двинскую

Об итогах независимой оценки организаций социального обслуживания за 2016 год и предложениях общественного совета по улучшению их работы.

Проинформировала, что в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Краснодарского края определён рейтинг по формам социального обслуживания. На основании сводной таблицы независимой оценки качества оказания услуг организации, получившие наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер, далее организации разбиваются на три номинально равнозначные группы – с первого по третье место. По данным социологических исследований и проведённого анализа деятельности, организации по формам социального обслуживания квалифицируются следующим образом: стационарная, полустационарная и надомная, далее в стационарной форме учреждения делились по типам, учитывая специфические особенности организаций социального обслуживания.

Организации социального обслуживания имели возможность набрать максимальный балл по общим и дополнительным критериям.

Для надомной формы – 40 баллов. Наилучший результат с 37,58 по 36,07 показали 17 комплексных центров социального обслуживания населения:

ГБУ СО КК «Ейский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Адлерского района»;

ГБУ СО КК «Динской КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Апшеронский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Сочинский КЦСОН Лазаревского района»;

ГБУ СО КК «Щербиновский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Тихорецкий КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Белореченский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Крымский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Кущевский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Каневской КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Отрадненский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Новопокровский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Брюховецкий КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Приморско-Ахтарский КЦСОН»;

ГБУ СО КК «Новороссийский КЦСОН»;

Для полустационарной формы – 51 балл. Наилучший результат с 49,20 по 46,44 показали 13 организаций:

ГБУ СО КК «Белореченский КЦРИ»;

ГБУ СО КК «Крымский КЦРИ»;

ГБУ СО КК «Новокубанский КЦРИ»;

ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»;

ГКУ СО КК «Ейский РЦ»;

ГБУ СО КК «Краевой кризисный центр помощи женщинам»;

ГКУ СО КК «Тбилисский РЦ»;

ГКУ СО КК «Адлерский РЦ»;

ГКУ СО КК «Сочинский РЦ»;

ГКУ СО КК «Курганинский РЦ»;

ГКУ СО КК «Крымский РЦ»;

ГКУ СО КК «Кореновский РЦ»;

ГКУ СО КК «Краснодарский РЦ».

Для стационарной формы – 55 баллов. Наилучший результат с 50,02 по 46,06 показали 22 организации:

ГБУ СО КК «Армавирский ДИПИ»;

ГБУ СО КК «Ленинградский ДИПИ»;

ГБУ СО КК «Усть-Лабинский ДИПИ»;

ГБУ СО КК «Михайловский специальный ДИПИ»;

ГБУ СО КК «Нефтегорский ДИПИ»;

ГБУ СО КК «Шкуринский ДИПИ»;

ГБУ СО КК «Тимашевский ДМ»;

ГБУ СО КК «Камышеватский ДИПИ»;

ГКУ СО КК «Краснодарский СРЦН»;

ГКУ СО КК «Ейский СРЦН»;

ГКУ СО КК «Успенский СРЦН»;

ГКУ СО КК «Абинский СРЦН»;

ГКУ СО КК «Камышеватский СРЦН»;

ГКУ СО КК «Ленинградский СРЦН»;

ГКУ СО КК «Усть-Лабинский СРЦН»;

ГБУ СО КК «Отрадненский ДДИ»;

ГБУ СО КК «Темрюкский ПНИ»;

ГБУ СО КК «Ейский ПНИ»;

ГБУ СО КК «Армавирский РЦ для лиц с умственной отсталостью»;

ГБУ СО КК «Медведовский ПНИ»;

ГБУ СО КК «Терновский ПНИ»;

ГБУ СО КК «Архангельский ПНИ».

Основными недостатками, в связи с которыми организации не набрали максимальный балл, были:

- недостаточная укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

- низкий процент работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников;

- не в полной мере выполняются мероприятия по программе «Доступная среда» в организациях социального обслуживания;

- недостаточная информированность получателей социальных услуг о деятельности организации социального обслуживания;

- недостаточный уровень компетентности, вежливости и доброжелательности работников организаций социального обслуживания, выявленный по итогам осуществления контрольных звонков;

- слабо организована работа с обращениями получателей социальных услуг по электронной почте.

Исходя из вышеизложенного, организациям социального обслуживания необходимо принять меры по ликвидации выявленных недостатков в работе.

РЕШИЛИ:

2.1. Утвердить рейтинг организаций социального обслуживания за 2016 год (Приложение № 1-7).

2.2. Рекомендовать кураторам организаций социального обслуживания, находящихся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, усилить контроль за деятельностью подведомственных организаций социального обслуживания в части ликвидации выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества в 2016 году.

2.3. Рекомендовать министерству труда и социального развития Краснодарского края поощрить директоров организаций социального обслуживания, которые по итогам независимой оценки качества попали в первую группу.

3. СЛУШАЛИ: Н.И. Дудий

О предоставлении общественным советом в министерство труда и социального развития Краснодарского края результатов независимой оценки организаций социального обслуживания за 2016 год и предложений об улучшении качества их деятельности на 2017 год.

Проинформировала, что в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Краснодарского края результаты независимой оценки предоставляются в министерство труда и социального развития Краснодарского края для размещения их в сети «Интернет».

Для организаций социального обслуживания, находящихся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, членами общественного совета разработаны следующие предложения по улучшению качества их деятельности на 2017 год.

1. Предусмотреть возможность размещения на официальном сайте организации рубрики «Вопрос - ответ», а также получение адресной рассылки.

2. Активизировать работу:

- по информированию получателей социальных услуг о работе организаций и порядке предоставления услуг с целью повышения удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций;

- по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих в форме обращений на электронные адреса организаций в соответствии с требованиями законодательства;

- по взаимодействию с местными средствами массовой информации.

3. Продолжить работу:

- по обеспечению доступности организаций социального обслуживания Краснодарского края и оказываемых ими услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в т.ч. по оборудованию санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг. Предусмотреть установку в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением слуха и зрения;

- по повышению компетентности сотрудников организаций через систему повышения квалификации и профессионального обучения. Проводить на системной основе работу с сотрудниками организаций для предотвращения синдрома «эмоционального выгорания», по развитию деловых и профессиональных качеств и улучшения показателей удовлетворенности клиентов организаций отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и пр.);

- по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий и помещений организаций.

4. Повысить эффективность работы, направленной на удовлетворенность клиентов организаций условиями пребывания в них, в том числе путем улучшения материально-технического оснащения организаций, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, качеством питания.

РЕШИЛИ:

3.1. Направить в министерство труда и социального развития Краснодарского края результаты независимой оценки организаций социального обслуживания за 2016 год (рейтинг) для размещения на официальном сайте до 13 ноября 2016 года.

3.2. Утвердить и направить в организации социального обслуживания предложения по улучшению качества их работы для включения в план мероприятий по повышению качества предоставления услуг на 2017 год (Приложение № 8).

4. СЛУШАЛИ: О.А. Двинскую

О реализации планов по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания в 2016 году, разработанных с учетом результатов независимой оценки за 2015 год.

Проинформировала, что на основании порядка проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, по представленным общественным советом предложениям организациями социального обслуживания разработаны и утверждены планы мероприятий по улучшению качества работы на 2016 год. Данные планы включали в себя следующие основные направления:

- обеспечение и улучшение условий безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, в т.ч. по оборудованию санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг;

- своевременное обновление информации на официальных сайтах организаций, официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru, а также на информационных стендах в помещении организаций;

- организация внутреннего контроля за деятельностью учреждений и его структурных подразделений;

- проведение анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания;

- активизация работы Попечительского совета при учреждении;

- проведение технических учёб по развитию деловых и профессиональных качеств специалистов учреждений.

Кроме того, организациями социального обслуживания включались в план работы пункты, которые по результатам рейтинга за 2015 год были необходимы для повышения качества предоставления услуг в зависимости от типа учреждения. Подводя итог, следует отметить, что основные пункты плана выполнены в 95% организаций социального обслуживания Краснодарского края.

РЕШИЛИ:

4.1. Признать работу организаций социального обслуживания по выполнению планов по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания на 2016 год, разработанных с учетом результатов независимой оценки за 2015 год, удовлетворительной.

4.2. Организациям социального обслуживания с учетом рейтинга за 2016 год и предложений общественного совета разработать и утвердить планы мероприятий на 2017 год по улучшению качества предоставления социальных услуг.

5. СЛУШАЛИ: О.А. Двинскую

О предложениях по совершенствованию системы независимой оценки на 2017 год.

Проинформировала, что в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2016 году общественным советом при министерстве труда и социального развития Краснодарского края с учётом предложений членов общественного совета и вступлением в силу приказа Минфина России от 22 июля 2015 года №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациям культуры, социального обслуживания, медицинским организациям, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке её размещения» было принято решение изменить порядок проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а именно п. 4.4. «На основании сводной таблицы НОК оказания услуг организациями социального обслуживания формируется рейтинг организаций. Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер, далее учреждения разбиваются на три номинально равнозначные группы, с первого по третье место», на «На основании сводной таблицы НОК оказания услуг организациями социального обслуживания формируется рейтинг организаций, далее организации разбиваются на типы учреждений, рейтинг выстраивается одним списком по каждому типу учреждения, где им присваиваются номера согласно сумме набранных баллов».

РЕШИЛИ:

5.1. Утвердить внесение изменений в порядок проведения независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания по данному вопросу. (Приложение № 9).

6. СЛУШАЛИ: О.А. Двинскую

О проведении в муниципальных образованиях Краснодарского края информационной работы по вопросам проведения независимой оценки и возможного участия в ней граждан-получателей услуг, взаимодействии со средствами массовой информации в 2016 году.

Проинформировала, что 70% организаций социального обслуживания, находящихся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, осуществляют мероприятия по информационно-разъяснительной работе среди населения о независимой оценке качества. Данная работа включает в себя разработку и распространение информационно-методических материалов, таких как буклеты, листовки, а также устное информирование на общих собраниях с получателями социальных услуг. Кроме того, на официальных сайтах организаций социального обслуживания Краснодарского края в разделе «Независимая оценка качества» размещается соответствующая информация.

Взаимодействие со средствами массовой информации в 2016 году осуществлялось в 80% организаций социального обслуживания, находящихся в ведении министерства труда и социального развития. Развернутая информация по данному направлению работы фиксировалась в рамках показателя, характеризующего наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в СМИ, дополнительных критериев оценки эффективности деятельности организаций социального обслуживания, утвержденных решением общественного совета при министерстве труда и социального развития Краснодарского края от 13 мая 2016 года.

РЕШИЛИ:

6.1. Признать информационную работу, осуществляемую организациями социального обслуживания, находящихся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, по данным направлениям удовлетворительной.

6.2. Рекомендовать кураторам организаций социального обслуживания, находящихся в ведении министерства труда и социального развития Краснодарского края, усилить контроль за организациями, которые в 2016 году информационную работу по данным направлениям не осуществляли.

Председатель общественного совета

при министерстве труда и социального

развития Краснодарского края О.А. Двинская

Секретарь Н.И. Дудий