

ПРОТОКОЛ №2
заседания Общественного совета
при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области

г. Курган

20 апреля 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. Выборы председателя Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области.
2. Выборы заместителя председателя Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области.
3. Выборы секретаря Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области.
4. Утверждение Плана работы Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области на 2017 год.
5. Утверждение анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Курганской области (в зависимости от типа организации социального обслуживания).

Вопрос 1. Выборы председателя Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области.

Слушали Демину В.Д.:

Предлагаю выбрать председателем Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области Шабалина Ивана Витальевича.

Голосовали: «Единогласно».

Вопрос 2. Выборы заместителя председателя Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области.

Слушали Шабалина И.В.:

Предлагаю выбрать заместителем председателя Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области Кочева Николая Николаевича.

Голосовали: «Единогласно».

Вопрос 3. Выборы секретаря Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области.

Слушали Шабалина И.В.:

Предлагаю выбрать секретарем Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области Попову Ирину Петровну.

Голосовали: «Единогласно».

Вопрос 4. Утверждение Плана работы Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области на 2017 год.

Шабалина И.В.:

Предлагаю утвердить План работы Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области на 2017 год. Проект Плана прилагается (приложение 1).

Голосовали: «Единогласно».

Вопрос 5. Утверждение анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Курганской области (в зависимости от типа организации социального обслуживания).

Слушали Шабалина И.В., Захарову Т.А.

Решения:

1. Выбрать председателем Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области Шабалина Ивана Витальевича.

2. Выбрать заместителем председателя Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области Кочева Николая Николаевича.

3. Выбрать секретарем Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области Попову Ирину Петровну.

4. Утвердить план работы Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области на 2017 год (приложение 1).

5. Утвердить формы анкет по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Курганской области (приложение 2,3,4).

Приложение № 1 к протоколу
Общественного совета при
Главном управлении социальной
защиты населения Курганской
области от 20 апреля 2017 года №1

План работы
Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения
Курганской области на 2017 год

№ п/п	Вопросы для обсуждения на заседании Общественного совета*	Сроки заседания	Ответственные за подготовку вопроса
1.	<p>1. Об основных направлениях деятельности ГБУ «Курганский центр помощи семье и детям»</p> <p>2. Информирование членов Общественного совета о результатах общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов Курганской области.</p>	Май	<p>Неизвестных А.А., директор ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям»</p> <p>ответственное лицо Общественного совета</p>
	<p>1. Подведение итогов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области.</p> <p>2. Утверждение рейтингов организаций социального обслуживания, в которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг</p>	сентябрь	председатель Общественного совета
2.	<p>1. О реализации мероприятий по повышению рейтинга организаций социального обслуживания, занявших низшие строчки рейтинга, по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году</p> <p>2. О результатах контрольных мероприятий, проведенных по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году</p>	октябрь	<p>Маслов А.Г., директор ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат» Блажков С.Л., директор ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p> <p>Максименко В.Н., Лепетя О.Н.</p>

4.	1. Информирование членов Общественного совета о результатах общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов Курганской области. 2. Об итогах работы Общественного совета в 2017 году. 3. Утверждение Плана работы Общественного совета на 2018 год.	декабрь	председатель Общественного совета
----	--	---------	--------------------------------------

* В повестку заседаний Общественного совета могут включаться дополнительные вопросы. Корректировка повестки осуществляется при подготовке заседаний Общественного совета.

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (ПОЛУСТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет

3. Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

4. Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока? (установленный срок ожидания – 15 минут)

- Да
- Нет

5. Сколько минут Вам пришлось ожидать прием к специалисту организации для получения информации?

1. Менее 15 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Более 30 минут

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

7. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

8. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?

(отметить **по каждой строке**)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативностью решения вопросов (своевременность и быстрота)			
Порядком оплаты социальных услуг			
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг (неразглашение личных данных без Вашего согласия работниками организации)			
Жилым помещением			
Наличием оборудования для предоставления услуг			
Питанием			
Мебелью, мягким инвентарем			
Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг			
Хранением личных вещей			
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением			
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)			
Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания			

10. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

11. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет

3. Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

6. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

7. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?
(отметить **по каждой строке**)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Конфиденциальностью предоставления социальных услуг (неразглашение личных данных без Вашего согласия работниками организации)				
Оперативностью решения вопросов (своевременность и быстрота)				
Порядком оплаты социальных услуг				
Жилым помещением				
Наличием оборудования для предоставления услуг				
Питанием				
Мебелью, мягким инвентарем				
Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				
Хранением личных вещей				
Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением				
Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)				
Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания				

8. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (НАДОМНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

2. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да
2. Нет

3. Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока? (установленный срок ожидания – 15 минут)

1. Да
2. Нет

4. Сколько минут Вам пришлось ожидать прием к специалисту организации для получения информации?

1. Менее 15 минут
2. От 15 до 30 минут
3. Более 30 минут

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

6. Удовлетворены ли Вы компетентностью, профессионализмом работников организации?

1. Полностью
2. Частично
3. Не удовлетворен

7. Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг в организации?
(отметить по каждой строке)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативность решения вопросов			
Порядок оплаты социальных услуг			
Конфиденциальность предоставления социальных услуг			
Периодичность прихода социальных работников на дом			

9. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

1. Да
2. Нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!