

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И
ИНВАЛИДОВ ГОРОДЕЦКОГО РАЙОНА»**

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 1

**Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых
учреждением**

28 февраля 2017 года
14.00

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Комиссарова А.В.	Заместитель директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Городецкого района» по общим вопросам
Занялова Т.Ю.	Заведующая отделением социально-консультативной помощи г. Городца

Члены Общественного совета:

Семцова Александра Васильевна	Председатель районного Совета женщин (председатель Общественного совета)
Шаров Николай Андреевич	Председатель Совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов Городецкого р-на
Шишкина Альбина Валентиновна	Председатель Городецкой городской организации НОООВООВОИ
Щербаков Константин Александрович	Член президиума районного Совета ветеранов
Отец Иоани (Михсев)	Иерей храма Святого Духа
Осипова Вера Дмитриевна	Главный редактор МАУ «Редакция газеты «Новости Заволжья»»

Отсутствовал:

Копыгин Павел Андреевич

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О подведении итогов за 2016 год по предоставлению социальных услуг учреждением (статистические показатели).
2. Об обновлении информации о деятельности на сайте учреждения и информационных стендах.
3. О предоставлении социальных услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности населению.

1. О подведении итогов за 2016 год по предоставлению социальных услуг учреждением
(статистические показатели).

(Комиссарова Анна Вячеславовна)

Основным направлением при предоставлении комплекса жизненно важных услуг в ГБУ «ЦСОГПВИИ Городецкого района» по-прежнему остается обслуживание на дому маломобильных граждан и граждан с ограниченными возможностями. В 2016 году социальными услугами отделений социально-бытового и социально-медицинского обслуживания на дому воспользовались 1065 граждан, из них 471 человек с ограниченными возможностями здоровья и 494 человека старше 80 лет.

Большая работа по поддержанию жизнедеятельности и материального благополучия в быту, профилактике и выводу гражданина из трудной жизненной ситуации проведена отделениями срочного социального обслуживания. Продолжена работа по оказанию натуральной помощи малоимущим гражданам: 22 человека получили талоны на горячее питание, 40 человек - на посещение бани, 113 пенсионеров обеспечены бесплатными овощами, 207 человек - бесплатной одеждой и обувью. Одиноким инвалидам, утратившим способность к самообслуживанию, оказано содействие в оформлении в стационарные учреждения: за 2016 год сформировано 22 личных дела, направления в дома-интернаты общего типа получили - 7 человек, в ПНИ - 9 чел. В течение года состоялось 18 плановых выездов Мобильной бригады в 27 сельских населенных пункта и 3 микрорайона г.Завольжье. Обслужено 261 человек.

Отделения социально-консультативной помощи бесплатно оказывали консультативную юридическую и психологическую помощь, в том числе и экстренную с выездом на дом как инвалидам, состоящим на обслуживании, так и любым гражданам, нуждающимся в помощи. Здесь же ведется первичный прием инвалидов с ИПР. С 01.06.2016 г в отделении установлен автоматизированный электронный сервис «Учет мероприятий по выполнению индивидуальных программ реабилитации инвалидов». Службой «Единый социальный телефон» принято 432 звонка по вопросам предоставления мер социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов и граждан старшего возраста.

В целях реализации комплекса мер, направленных на социальную интеграцию и адаптацию инвалидов, в учреждении применяется система реабилитации и оздоровления инвалидов и пожилых на базе отделений дневного пребывания. В течение года их услугами воспользовались 480 человек.

В целях расширения возможности самообслуживания граждан, имеющих ограничения жизнедеятельности в Учреждении работают 2 пункта проката реабилитационных средств. За 2016 год услугами проката воспользовались 37 человек, которым было оказано 74 услуги.

Для беспрепятственного передвижения и обеспечения доступа маломобильных граждан к социально значимым объектам при учреждении организована служба «Социального такси». Основными получателями транспортной услуги являются инвалиды с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды-колясочники, дети-инвалиды, инвалиды по зрению, инвалиды Великой Отечественной войны. За 2016 г транспортной услугой «Социальное такси» воспользовались 55 человек, выполнено 100 заявок.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Комиссаровой А.В. принять к сведению.

Проголосовали: принято единогласно.

2. Об обновлении информации о деятельности поставщика социальных услуг на сайте учреждения и информационных стендах.

(Запалова Татьяна Юрьевна)

Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на поставщиков социальных услуг возложена обязанность по формированию общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности поставщиков. Обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации.

В соответствии с положениями закона с 2012 года в ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Городецкого района» создан официальный сайт учреждения (адрес: esogpvi.ru). На указанном сайте размещена полная информация о деятельности поставщика, а именно:

- о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, о филиале учреждения, режиме работы, контактах;
- нормативно-правовые документы учреждения, локальные акты учреждения и т.д.;
- о формах социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги, правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг и т.д.;
- о численности получателей социальных услуг;
- о руководителе учреждения и его заместителях, персональном составе работников и т.д.;
- о материально-техническом обеспечении учреждения;
- о наличии лицензий на осуществление определенного рода деятельности;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о наличии предписаний и т.д.

На сегодняшний день официальный сайт учреждения полностью соответствует всем требованиям закона. Это подтверждают результаты проверки, проведенной министерством социальной политики Нижегородской области летом 2016 года.

Информация на сайте обновляется по необходимости, на основании внесенных изменений в документы или численные показатели.

В учреждении также имеются информационные стенды, размещенные во всех отдельно стоящих зданиях. Информация на стендах более сжатая, чем на сайте учреждения, в связи с невозможностью размещения такого огромного объема информации на стендах. В основном расположены документы правового характера, контакты.

ВОПРОС: Семцова А.В. – каким образом население Городецкого района извещается о наличии официального сайта учреждения?

ОТВЕТ: Запалова Т.Ю. – современный мир диктует свои правила и тенденции. Сегодня довольно сложно представить деятельность организаций и жизнь граждан без взаимодействия через интернет каналы. Информация о наличии сайта нашего учреждения и его адресе доводится до граждан посредством средств массовой информации, распространения памяток, буклетов, через сотрудников учреждения, работающих непосредственно с населением и всеми другими возможными способами.

ВОПРОС: Осипова В.Д. – организован ли канал обратной связи через официальный сайт учреждения и как часто им пользуются граждане?

ОТВЕТ: Запалова Т.Ю. – конечно, на сайте есть сервис, где любой посетитель может отправить свой отзыв, обращение, жалобу посредством обратной связи. Эти сообщения автоматически приходят на электронную почту учреждения. Регистрируются должным образом и по ним принимаются решения в сроки, предусмотренные в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан. Частота обращений не превышает 5-7 раз в год.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Запаловой Т.Ю. принять к сведению.
2. Продолжать работу по обновлению информации о деятельности поставщика социальных услуг посредством электронных сервисов и информационных стендов.
3. Рекомендовать администрации рассмотреть вопрос о снабжении всех зданий учреждения информационными стендами для размещения на них более полной информации о деятельности учреждения.

Проголосовали: принято единогласно.

3. О предоставлении услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности населению.

(Запалова Т.Ю.)

В целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг продолжают работу компьютерные классы по обучению навыкам компьютерной грамотности пожилых и инвалидов. Обучение в компьютерном классе дает возможность гражданам старшего поколения и людям с ограниченными возможностями пользоваться интересующей их информацией в области политики, законодательства, медицины, науки, искусства, музыки, развивать свои творческие и коммуникативные способности, использовать возможность общения по электронной почте, видео-общения, общения в социальных сетях, регистрироваться на сайте госуслуг и многое другое.

В конце 2012 года на базе Центра были открыты 2 компьютерных класса на 4 и 2 учебных места. На сегодняшний день общее количество мест увеличено до 7. С начала открытия классов, на конец 2016 года было проучено 423 человека.

ВОПРОС: Семенова А.В. – существует ли очередь на прохождении данных курсов и если да, то сколько человек?

ОТВЕТ: Запалова Т.Ю. – да, на сегодняшний день востребованность услуг существует. Очередность контролируется министерством социальной политики Нижегородской области. На начало 2017 года в очереди на обучение навыкам компьютерной грамотности состоит 139 человек.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Запаловой Т.Ю. принять к сведению.
2. Продолжать работу по обучению граждан навыкам компьютерной грамотности.
3. Принимать меры по расширению компьютерных классов для сокращения времени ожидания в очереди для получения коммуникативных услуг.

Принято единогласно.

Председатель

 /А.В. Семенова/

Секретарь

 /А.В. Ефимова/

ОТВЕТ: Запалова Т.Ю. – конечно, на сайте есть сервис, где любой посетитель может отправить свой отзыв, обращение, жалобу посредством обратной связи. Эти сообщения автоматически приходят на электронную почту учреждения. Регистрируются должным образом и по ним принимаются решения в сроки, предусмотренные в соответствии с порядком рассмотрения обращений граждан. Частота обращений не превышает 5-7 раз в год.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Запаловой Т.Ю. принять к сведению.
2. Продолжать работу по обновлению информации о деятельности поставщика социальных услуг посредством электронных сервисов и информационных стендов.
3. Рекомендовать администрации рассмотреть вопрос о снабжении всех зданий учреждения информационными стендами для размещения на них более полной информации о деятельности учреждения.

Проголосовали: принято единогласно.

3. О предоставлении услуг по обучению навыкам компьютерной грамотности населению.

(Запалова Т.Ю.)

В целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг продолжают работу компьютерные классы по обучению навыкам компьютерной грамотности пожилых и инвалидов. Обучение в компьютерном классе дает возможность гражданам старшего поколения и людям с ограниченными возможностями пользоваться интересующей их информацией в области политики, законодательства, медицины, науки, искусства, музыки, развивать свои творческие и коммуникативные способности, использовать возможность общения по электронной почте, видео-общения, общения в социальных сетях, зарегистрироваться на сайте госуслуг и многое другое.

В конце 2012 года на базе Центра были открыты 2 компьютерных класса на 4 и 2 учебных места. На сегодняшний день общее количество мест увеличено до 7. С начала открытия классов, на конец 2016 года было проучено 423 человека.

ВОПРОС: Семенова А.В. – существует ли очередь на прохождении данных курсов и если да, то сколько человек?

ОТВЕТ: Запалова Т.Ю. – да, на сегодняшний день востребованность услуг существует. Очередность контролируется министерством социальной политики Нижегородской области. На начало 2017 года в очереди на обучение навыкам компьютерной грамотности состоит 139 человек.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Запаловой Т.Ю. принять к сведению.
2. Продолжать работу по обучению граждан навыкам компьютерной грамотности.
3. Принимать меры по расширению компьютерных классов для сокращения времени ожидания в очереди для получения коммуникативных услуг.

Принято единогласно.

Председатель

 /А.В. Семенова/

Секретарь

 /А.В. Ефимова/