

**Протокол № 4**  
**заседания Общественного совета по независимой оценке качества**  
**социальных услуг, предоставляемых ГКУ СРЦН «Солнышко»**  
**Ленинского района г. Нижнего Новгорода**

«24» ноября 2020 г.

Заседание проведено дистанционно посредством видео-конференц-связи.

**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. Дьякова В.В. – заместитель директора по ВР;

3. Ковальская А.А. – заведующая отделением социальной реабилитации несовершеннолетних.

4. Чилимова Оксана Николаевна – заведующая приемным отделением;

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

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

**Повестка заседания:**

1. Подведение итогов работы Общественного Совета за 2020 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 протоколом заседания Общественного Совета Учреждения от 29.01.2019 года.

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

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.

В разделе сайта «Контакты» указана информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В целях исполнения ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» посетителям сайта обеспечена доступность функционала направления обращения в электронной форме путем заполнения соответствующей формы, размещенной на специальной странице сайта.

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.

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, приобретен лестничный гусеничный подъемник для передвижения инвалидного кресла, сменное кресло-коляска, выделена и оборудована стоянка для автотранспортных средств инвалидов; обеспечена возможность для обслуживания инвалидов наравне с другими (инвалидам по слуху (слуху и зрению) предоставлены услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В ходе мониторинга качества оказания социальных услуг члены совета провели анкетирование получателей социальных услуг в количестве 55 человек (опрошены несовершеннолетние стационарной 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.

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.

Изучена нормативная правовая база учреждения. Установлено, что Устав, локальные акты своевременно утверждены; личные дела и индивидуальные программы несовершеннолетних ведутся и оформлены согласно нормативным требованиям и соответствуют номенклатуре дел.

Особое внимание в учреждении уделяется организации занятости детей в летний период. Однако в этом году в связи с нахождением воспитанников и сотрудников учреждения на превентивной изоляции досуг проводился на базе организации с использованием средств дистанционных технологий.

В период самоизоляции взаимодействие детей и взрослых вышло на новый уровень. Летний досуг ребят был познавательным и разнообразным (были организованы спортивные праздники, квесты, фестивали дворовых игр, развлекательные игровые программы: "День Нептуна", "Ярмарка профессий", "Морской бой", "Мадагаскар", дети приняли участие в областном конкурсе «Мы дарим миру красоту» (номинации «Самый дружный творческий коллектив»), а также в областной выставке детского рисунка).

Особое внимание было уделено волонтерскому движению, которое на сегодняшний день приобретает всевозрастающее значение для социального и духовно-нравственного развития общества.

Старшие воспитанники (14-17 лет) попробовали себя в роли волонтеров. Ими был разработан и проведен увлекательный и интересный квест "Мой веселый шар". Ребята подарили массу положительных эмоций младшим воспитанникам.

Кроме того, министерством социальной политики Нижегородской области были выделены путевки для воспитанников учреждения в ГБУ «ОСРЦ для несовершеннолетних «Золотой колос» - 17 человек.

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 – 11. 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.

За счет спонсорских средств была оказана помощь в подготовке воспитанников к новому учебному году в рамках акции «Скоро в школу».

Приобретены необходимые канцтовары для обучения детей в школе, а также школьная одежда, обувь.

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 созданию условий для повышения качества социальных услуг и развитию социальной реабилитации несовершеннолетних.

3. Активизировать разъяснительную работу с клиентами по вопросам социального обслуживания.

Председатель Общественного Совета



А.А.Денисова

Секретарь



О.Н. Воеводина