**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ**

**ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ Республики Северная Осетия - Алания**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПРОТОКОЛ**

Заседания Общественного совета

при Министерстве труда и социального развития

Республики Северная Осетия - Алания

от 13 декабря 2016 года № 16

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛА

М.А. Кантемирова

Присутствовали:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Члены Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная  Осетия - Алания |  | Т.Т.Бязрова,Р.В.Кудренко,  А.Т.Смайлиев,Р.Т.Бетрозова,  И.Т. Кусова, Б.И.Гатциев,  П.П.Сазыкин, В.Т.Воробьева,  К.О. Бутаев, В.И.Савенко |
| Отсутствовали:  Приглашенные: |  | А.Б. Айдаров, Н.Н.Бетчер, А.Х.Дзоблаева  Е.В.Столбина-Первый заместитель Министра труда и социального развития РСО-Алания,  Л.П. Макарова-начальник отдела организации нестационарного социального обслуживания населения Министерства труда и социального развития РСО-Алания,  С.М. Багаев-вице-президент Благотворительного фонда «Сила мысли» (Республика Крым, г. Симферополь),  С.Ю. Шевляков - региональный представитель Благотворительного фонда «Сила мысли» (Республика Крым, г.Симферополь) |

1. **О результатах проведения независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг реабилитационными учреждениями, в отношении которых будет произведена независимая оценка качества в 2016 году в соответствии с перечнем, утвержденным протоколом от 28 июля 2016 года №14 Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания**

(докладчик - заместитель Председателя Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания Р.Т. Бетрозова;

содокладчик – Председатель Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания М.А.Кантемирова)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Общественным советом внимательно изучен анкетный опрос «Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере социального обслуживания населения», проводимом в соответствии с положениями статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

На предыдущем заседании протоколом от 5 октября 2016 года № 15

в качестве организации оператора определен факультет социологии и социальной работы Северо-Осетинского Государственного Университета им. К.Л. Хетагурова и утверждено техническое задание по заключению государственного контракта с организацией-оператором для осуществления сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (приложение 1 к протоколу заседания Общественного совета от 5 октября 2016 года № 15).

Договор на осуществление сбора и анализа информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания с организацией оператором заключен от 19 октября 2016 года.

Опрос проводился с 20.10.2016 года по 01.11. 2016 года. Организацией оператором представлен акт сдачи-приемки выполненных работ от 20 ноября 2016 года по Договору от 5 октября 2016 г. №15.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы государственных бюджетных учреждений, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания, а именно: 10 реабилитационных учреждений.

Численность опрошенных составляет 300 (триста) респондентов.

# Оценивались:

# - открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

# - комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

# - время ожидания предоставления социальной услуги;

# - доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

# - удовлетворенность качеством оказания услуг.

Результаты опроса отражены в аналитической информации на 9 листах, представленной организацией – оператором факультетом социологии и социальной работы Северо-Осетинского Государственного Университета им. К.Л. Хетагурова.

Обзор и ознакомление с Интернет-ресурсами в рамках данной темы позволяют заключить следующее: большинство респондентов отзываются положительно о работе организаций, оказывающих социальные услуги населению.

Общественным советом при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания дополнительно изучено:

# в разрезе выполнения показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.), в том числе по телефону:

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;

в разрезе выполнения показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски):

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;

в разрезе выполнения показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания:

доля 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;

По результатам исследования в отношении 10 реабилитационных учреждений выставляется следующий рейтинг:

1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в г.Владикавказ».
2. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский геронтологический центр» (сокращенное наименование - ГБУ «РГЦ»).
3. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации детей-инвалидов «Феникс» (сокращенное наименование - ГБУ «РЦРДИ «Феникс»).
4. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр социальной реабилитации несовершеннолетних «Доброе сердце» (сокращенное наименование - ГБУ «РЦСРН «Доброе сердце»).
5. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский центр реабилитации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата г.Владикавказ» (сокращенное наименование - ГБУ «РЦРИ с НОДА»).
6. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Санаторий «Осетия» (сокращенное наименование - ГБУ «Санаторий «Осетия»).
7. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский детский реабилитационно-оздоровительный центр «Горный воздух» (сокращенное наименование - ГБУ «РДРОЦ «Горный воздух»).
8. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Республиканский детский реабилитационный центр «Тамиск» (сокращенное наименование - ГБУ «РДРЦ «Тамиск»).
9. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Центр профилактики социального сиротства и развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Моя семья» (сокращенное наименование - ГБУ «Центр «Моя семья»).
10. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Северная Осетия – Алания «Алагирский территориальный центр социальной помощи семье и детям» (сокращенное наименование - ГБУ АТЦСПСД).

Принять к сведению информацию Председателя Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания М.А. Кантемировой и заместителя Председателя Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания Р.Т. Бетрозовой по присвоенному рейтингу организациям социального обслуживания по итогам экспертного опроса, проведенного согласно Договору от 5 октября 2016 г. №15 между Министерством труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания и организацией-оператором факультетом социологии и социальной работы Северо-Осетинского Государственного Университета им. К.Л. Хетагурова по исследовательскому проекту: «Осуществление сбора и анализа информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания».

1. **О рекомендациях по улучшению качества предоставляемых социальных услуг и эффективности деятельности организаций социального обслуживания (комплексными центрами социального обслуживания населения) в соответствии с приказом Минтруда России от 08 декабря 2014г. № 995 а**

(докладчик Председатель Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания М.А.Кантемирова)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принять к сведению информацию Председателя Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания М.А. Кантемировой о разработанном плане мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания на основе замечаний, оценочных баллов и ответов респондентов в соответствии с подп.5 п.10 ст.23.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания» Федерального закона от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», по форме, утвержденной [методическими рекомендациям](#sub_1000) по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения ([приказ](#sub_0) Минтруда России от 30 августа 2013 г. №391а) (приложение 1 к настоящему протоколу).

Рекомендовать ответственным работникам Министерства труда и социального развития совместно с Попечительскими советами при реабилитационных учреждениях социального обслуживания населения контролировать выполнение указанных планов.

1. **О выполнении п.1 ч.6 протокольного решения встречи временно исполняющего Главы Республики Северная Осетия-Алания с предствителями профессиональных сообществ учителей, врачей, работников культуры и социальной сферы от 14.09.2016 года №47а по вопросу реабилитации социальных работников, способствующей сохранению физического и психического здоровья работников социальной сферы, профессиональных навыков и умений, повышению качества обслуживания населения и эффективности деятельности организаций социального обслуживания.**

(докладчик – Председатель Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания М.А.Кантемирова)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принять к сведению информацию Председателя Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания М.А. Кантемировой о выполнении п.1, ч.6 протокольного решения встречи временно исполняющего Главы Республики Северная Осетия - Алания с представителями профессиональных сообществ учителей, врачей, работников культуры и социальной сферы от 14.09.2016 г. №47а по вопросу реабилитации социальных работников, способствующей сохранению физического и психического здоровья работников социальной сферы, профессиональных навыков и умений, повышению качества обслуживания населения и эффективности деятельности организаций социального обслуживания.

В целях выполнения указанного протокольного решения Министерством труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания в соответствии с подп.16 ст.8 «Полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания» Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» разрабатывается Положение о реабилитации социальных работников, рассмотрение которого на заседании Правительства Республики Северная Осетия-Алания планируется включить в план заседаний Правительства Республики Северная Осетия-Алания на 1 квартал 2017 года.

В настоящее время изучаются предложения государственных бюджетных учреждений социального обслуживания населения.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Общественного совета  при Министерстве труда и социального развития Республики Северная Осетия - Алания | М.А.Кантемирова |