

Протокол №2  
заседания Общественного совета при управлении социальной защиты и  
семейной политики области

13 октября 2015 г.

Всего членов Общественного совета – 9 человек

Присутствуют: М.А. Болдина, В.М. Горлов, Т.В. Казакова, Н.А. Леонова, Л.А. Романина, О.В. Шлыкова, Ю.В. Шляндина.

Отсутствуют: Ю.В. Шляндина (командировка), К.Н. Шупило (болезнь).

Кворум есть.

Приглашенные, М.А. Макова – заместитель начальника управления, начальник отдела юридического, кадрового, документационного обеспечения и мобилизационной подготовки, Д.В. Мильченко – заместитель начальника управления, Л.А. Алексеева - начальник отдела социальных льгот и социальной поддержки инвалидов и других категорий граждан управления, И.В. Медведева – начальник отдела организации социального обслуживания, опеки и попечительства, Р.Г. Матвеев, заместитель начальника отдела юридического, кадрового, документационного обеспечения и мобилизационной подготовки, Р.Н. Сатина, член правления регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России по Тамбовской области», Пестова О.В. директор ТОГБУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия».

**Повестка дня**

1. Об организации независимой оценки качества оказания услуг ТОГБУСОН «Забота»

Информация председателя Общественного совета В.М. Горлова

2. Об организации льготного проезда отдельных категорий граждан в общественном транспорте

Информация заместителя начальника управления Д.В. Мильченко

3. О государственной программе Тамбовской области «Доступная среда»

Информация начальника отдела социальных льгот и социальной поддержки инвалидов и других категорий граждан Л.А. Алексеевой

**1. Слушали:** председателя Общественного совета В.М. Горлова, который предложил план независимой оценки качества оказания услуг ТОГБУСОН «Забота».

Выступили: М.А. Болдина, Н.А. Леонова, М.В. Смольянинов, Р.Н. Сатина, Р.Г. Матвеев.

**Решили:** утвердить план проведения Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области независимой оценки качества оказания услуг ТОГБУСОН «Забота» (прилагается).

Голосовали: за -7, против -нет, воздержались- нет.

**2.Слушали:** Информация заместителя начальника управления Д.В. Мильченко, который проинформировал о проблемах организации льготного проезда граждан в общественном транспорте. В области сложилась ситуация, когда сумма предъявленных перевозчиками расходов к возмещению значительно превышает сумму реализованных льготных талонов на проезд, что привело к кредиторской задолженности в размере около 47 млн рублей. Рассматривается несколько вариантов решения проблемы:

замена льготного проезда по талонам на ежемесячную денежную выплату;

безналичная оплата проезда (электронный проездной);

месячные социальные проездные билеты.

Выступили: Т.В. Казакова, Н.А. Леонова, М.А. Макова.

**Решили:**

1)информацию заместителя начальника управления Д.В. Мильченко принять к сведению;

2)рекомендовать руководству управления осуществлять проект безналичной оплаты проезда (электронный проездной).

Голосовали: за -7, против -нет, воздержались- нет.


**3.Слушали:** информацию начальника отдела социальных льгот и социальной поддержки инвалидов и других категорий граждан Л.А.Алексеевой «О государственной программе Тамбовской области «Доступная среда»

Выступили: М.В. Смольянинов, В.М. Горлов, М.А. Болдина

**Решили:** управлению внести для рассмотрения на Общественный совет доработанный проект программы.

Голосовали: за -7, против -нет, воздержались- нет.

Председатель Общественного совета  
при управлении социальной защиты  
и семейной политики области



В.М. Горлов

Приложение  
к протоколу №2 заседания Общественного  
совета при управлении социальной  
защиты и семейной политики области

**ПЛАН**  
**проведения Общественным советом при управлении социальной**  
**защиты и семейной политики области независимой оценки качества**  
**оказания услуг ТОГБУСОН «Забота»**

**Время** проведения мероприятия - 5 – 30 октября 2015 г.

**Участники** мероприятия:

- члены Общественного совета;
- работники ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (оператор);
- волонтеры (студенты ТГУ им.Державина);
- представители общественных организаций;
- граждане – получатели социальных услуг.

**Показатели качества работы организации**

- 1)открытость и доступность информации об организации;
- 2)комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3)время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4)доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 5)удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

**Порядок проведения оценки:**

**I. Этап заочный ( до посещения учреждения):**

составление предварительного перечня проблем для изучения (до 10.10, Горлов);

анализ письменных обращений жителей города Тамбова и Тамбовского района в управление (до 10.10, Горлов, Донских);

инструктаж участников мероприятия об организации оценки (до 13.10, Горлов)

анализ содержания официального сайта учреждения в сети «Интернет» в соответствии со ст.13 №442 ФЗ (до 15.10, Шляндина);

контент-анализ публикаций областных, городских и районных газет (г.Тамбов и Тамбовский район) о деятельности ТОГБУСОН «Забота» за 2014 – 2015 г.г. (Болдина, Шляндина);

наработка вопросов и направление их по электронной почте в учреждение (до 16.10, Горлов, Шляндина);

наработка вопросов для телефонного обращения и прозвон в учреждение (до 16.10, Горлов, Романина, Шупило, Смольянинов, Болдина, Шлыкова, Казакова, Леонова);

мониторинг отзывов граждан – членов общественных объединений о работе учреждения, в том числе с использованием анкет ( до 21.10, Шупило, Смольянинов, Леонова, Романина, Казакова, Шлыкова);

мониторинг отзывов органов местного самоуправления о качестве предоставления социальных услуг жителям г. Тамбова и Тамбовского района (до 18.10, Горлов);

мониторинг обращения граждан на сайт главы администрации области и управления социальной защиты и семейной политики во вопросам социального обслуживания и социальной поддержки жителей города Тамбова и Тамбовского района(до 22.10, Горлов, Шляндина)

анализ акта о проверке финансово-хозяйственной деятельности учреждения в части качества предоставления социальных услуг (до 16.10, Горлов, Цикин);

разработка анкет (опросных листов) и инструктаж интервьюеров (до 14.10, Горлов, Болдина);

## **II. Этап очный (посещение учреждения):**

наличие вывески, указателей движения к учреждению ( Романина, Смольянинов, Шупило);

наличие информации о деятельности, административных регламентов на информационных стендах и информационном табло в помещении (Горлов, Романина);

соблюдение требований доступности для маломобильных групп населения ( Романина, Смольянинов, Шупило);

оценка оборудования помещений, мест для ожидания, туалетной комнаты, внешней территории (Горлов, Романина);

учет времени ожидания приема граждан специалистами, соответствие реального времени нормам административного регламента (Болдина, волонтеры);

организация личного приема граждан, в т.ч. руководителями учреждения (Романина);

организация обслуживания граждан в «Доме ночного пребывания» (Горлов, Романина, Леонова);

проведение анкетирования (Болдина, студенты);

контрольное посещение учреждения с целью оценки вежливости и компетентности специалистов, в том числе с использованием анкет (представители общественных организаций по рекомендации членов Общественного совета (Шупило, Леонова, Смольянинов, Казакова, Болдина, Шлыкова, Шляндина);

## **III. Анализ полученной информации и оценка качества работы учреждения:**

обобщение и систематизация полученных результатов и выявленных проблем (до 26.10, Горлов, Шляндина, Пестова);

информирование начальника управления и директора учреждения о результатах оценки (до 28.10., Горлов);

общественное обсуждение результатов оценки и разработка предложений по улучшению качества работы учреждения (до 30.10., Горлов).