

## ПРОТОКОЛ № 2/2020

### заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

Нижегородская область  
р.п. Шатки ул. Федеративная д.6

24 декабря 2020  
10 часов 00 минут

Общественный совет по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН Шатковского района» (далее по тексту – Общественный совет) в составе:

- председателя Общественного совета Назаровой Татьяны Петровны – председатель Шатковского районного отделения ВОИ;
- секретаря - Бариновой Кристины Евгеньевны, юрисконсульта отделения социально-консультативной помощи.

#### **Присутствовали члены совета:**

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| Шутикова Ирина Михайловна | Руководитель женского клуба ветеранов «Надежда»;                         |
| Гилева Римма Ивановна     | председатель Совета ветеранов работников образования Шатковского района; |
| Боряева Мария Юрьевна     | корреспондент МАУ «Редакция газеты «Новый путь»                          |

Отсутствовали: Телешев Николай Иванович.

#### **Приглашённые:**

- Директор ГБУ «КЦСОН Шатковского района» Порякова Н.В.;
- Заведующий отделением социально-бытового обслуживания на дому №1 Главинская Н.Н.;
- Заведующий отделением социально-бытового обслуживания на дому №2 Наганов В.В.;
- Заведующий отделением социально-бытового обслуживания на дому №3 Мулянова О.Ю.;
- Заведующий отделением социально-бытового обслуживания на дому №4 Махова А.Г.;
- Заведующий отделением срочного социального обслуживания Широкова Н.А.;
- Заведующий отделением социально-консультативной помощи Сутырина Н.А.;

Кворум для принятия решения имеется.

#### **ПОВЕСТКА:**

1. Подведение итогов работы подразделений ГБУ «КЦСОН Шатковского района» за 2020 год.
2. Подведение итогов работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН Шатковского района» за 2020 год.

#### **По первому вопросу:**

**СЛУШАЛИ:** председателя Общественного совета Назарову Т. П.: предложила заведующим отделениями представить отчёты о работе отделений за 2020 год.

**Слово предоставлено** заведующему отделением социально-бытового обслуживания на дому № 1 Главинской Н.Н.:

Обслужено 130 человек, на обслуживании (на декабрь 2020 г.) 110 человек. В течение 2020 года принято на обслуживание - 18 человек, снято – 20 чел.

**Оказано услуг: 45686**

- социально-бытовые - 31758
- социально-медицинские - 9993
- социально-психологические - 2912
- социально-педагогические - 0
- социально-правовые - 54
- социально трудовые - 10
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала - 969

Дополнительные платные услуги оказаны 24 гражданам

- предоставлено услуг - 850

Также в отделение проводились **мероприятия:**

- поздравление с *Широкой масленицей* (всех обслуж-х - 115 чел.)

- поздравление с *Христовой Пасхой* (всех обслуж-х - 114 чел.)

- Благотворительная **акция** «Рука помощи для всех ветеранов ВОВ» (Генеральная уборка жилых помещений к Пасхе) - 9 чел.

- поздравление с *Днем защитника Отечества* приняли участие - 32 чел.

- поздравление с праздником весны *8 Марта* - 82 чел.

- мероприятия посвященное празднику *Победы 9 Мая* (поздравление всех граждан находящихся на обслуживании, организация домашних праздников)

Благотворительные **акции**, приуроченные к 9 Мая:

- «**Помощь ветеранам**» (оказание помощи ВОВ по уходу за могилами родственников обслуживаемых);

- Благотворительные акции «**Чистый дом**» для ветеранов ВОВ ко Дню Победы (мытьё окон, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории одиноких граждан, находящихся на обслуживании).

- поздравления с медовым, яблочным, ореховым Спасами;

- в течение года были поздравления с днем рождения, с юбилейными датами.

**Организация и проведение Декады пожилого человека - 109 чел.**

- Благотворительная **акция** «**Теплый дом**» - 36 чел. (Помощь обслуживаемым в подготовке жилья к зимнему сезону: мытьё окон, утепление оконных рам, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории одиноким, одиноко проживающим гражданам).

- Поздравление обслуживаемых индивидуально на дому - 109 чел.

**Организация и проведение праздника «Дня Матери»**

- Поздравление обслуживаемых индивидуально на дому - 63 чел.

**Организация и проведение «Декады инвалидов»**

- **Акция «Добро»** для инвалидов 1, 2,3 группы находящихся на социально-бытовом обслуживании (помощь в уборке жилых помещений, стирка занавесок) - 49 чел.

Слово предоставлено заведующему отделением социально-бытового обслуживания на дому № 2 Наганову В.В.:

<b>Количество оказанных услуг, всего:</b>	<b>3738</b>
социально-бытовых	926
социально-медицинских	432
социально-психологических	22
социально-педагогических	4
социально-трудовых	42
социально-правовых	1
услуг в целях повышения коммуникативного потенц.	151
Кол-во оказанных дополнительных платных услуг	0

В 2020 году в отделении социально-бытового обслуживания на дому № 2 организовано и проведено мероприятий по акциям и рейдам, культурному досугу, креативному досугу с применением арт-технологий, оригинальным методам обучения «Мастер – класс» для получателей социальных услуг, семинарам по повышению профессионального мастерства социальных работников путём самообразования, методам психической регуляции и саморегуляции с использованием музыкотерапии в практике работы с социальными работниками - **323 мероприятия**. Количество человек принявших участие в мероприятиях – **99**.

1. **Акции - 109 мероприятий 34 ч.:** К Пасхе, к 9 Мая, к Декаде пожилого человека, к Дню Матери, к Декаде инвалидов:

- Акции: «Чистота и уют в доме»; «Мы вас помним»; «Урожай собирай и на зиму запасай»; «Согрей заботой и вниманием»; «Твори добро»;
- Акции по уходу за могилами близких родственников получателей соц. услуг;
- Акции по уборке придомовых территорий получателей соц. услуг;
- Акции по уборке жилых помещений получателей соц. услуг;
- Акции по сбору урожая с огородов получателей соц. услуг.

2. **Рейд - 1 мероприятие 10 ч.** «Безопасное жилье пенсионера» - рейд по проверке исправности печей, дымоходов, электропроводки получателей соц. услуг.

3. **Культурный досуг - 53 мероприятия 80 ч.:** Рождественские колядки; День защитника Отечества; Масленица; 8 Марта; Пасха; День Победы; Троица; День семьи, любви и верности; Яблочный спас; Праздник урожая; Декада пожилого человека; Покров Пресвятой Богородицы; День Матери, Декада инвалидов; поздравления с Новым годом; «Золотые юбилеи»:

- «Коляда, коляда, отворяйте ворота»;
- «Святое дело Родине служить»;
- «Гуляй народ, Масленица у ворот»;
- «С весной пришедшей поздравляем»;
- «Великий день Пасха Христова»
- «В память о войне»;
- «Бессмертный полк»;
- «Троицы праздник святой»»»;
- «Ромашек белый хоровод»;
- «Яблочные угощения»;

- «Бабушкин погребок»,
- «Золото прожитых лет»;
- «Покровские посиделки»;
- «Все краски жизни для тебя»;
- «Сердца согреем мы любовью»;
- «Как-то раз под Новый год»;
- «Золотые юбилеи» (Домашние праздники для получателей соц. услуг с концертными и конкурсными программами, вручением подарков, беседой, чаепитием.)

**4. Креативный досуг с использованием методов арт-терапии - 136 занятий 17 ч.:** «Ароматерапия»; «Изотерапия»; «Гарденотерапия», «Цветотерапия», «Тканевая арт-терапия»:

- Занятия с получателями соц. услуг креативным досугом с использованием ароматерапии, изотерапии, гарденотерапии, цветотерапии, тканевой арт-терапии.

**5. Семинары с социальными работниками по повышению профессионального мастерства путём самообразования - 12 семинаров 13 ч.:**

- «Арт-терапевтические методы при организации креативного досуга получателей социальных услуг» (Овладение теоретическими знаниями в области арт-терапевтических технологий, практическими умениями и навыками применения данных методов в работе с получателями социальных услуг).

**6. Методы психической регуляции и саморегуляции с использованием музыкотерапии в практике работы с социальными работниками в интеграции с оригинальными методами обучения «Мастер-класс» - 12 занятий 13 ч.:**

- Раскрыть возможности музыкотерапии в профилактике заболеваний и оздоровления, улучшения психоэмоционального состояния, снятия усталости, стресса у социальных работников, а также используя интегративную музыкотерапию: музыкальные произведения, репродукции картин, видеоролики, вокалотерапию, игру на детских музыкальных инструментах создать позитивный настрой на проведение оригинальных методов обучения «Мастер-класс», которые можно использовать в работе с получателями социальных услуг на дому

Кроме того, подготовлено и опубликовано на сайте ГБУ «КЦСОН Шатковского района» **59 материалов** по вышеописанным мероприятиям, а также в районной газете «Новый путь» в 2020 году размещено **15 заметок** о работе отделения социально-бытового обслуживания на дому № 2, из них две благодарности от получателей социальных услуг в адрес социальных работников и одна – в адрес заведующего отделением. Также **2 заметки** о работе социальных работников Кержемка и Алемаева опубликованы в областной газете «Земля Нижегородская».

**Слово предоставлено** заведующему отделением социально-бытового обслуживания на дому № 3 Муляновой О.Ю.:

Обслужено: 110 человек

В течение 2020 года принято на обслуживание - 22 человека

**Оказано услуг:**

- социально-бытовые - 31123

- социально-медицинские - 8050

- социально-психологические - 2266
- социально-правовые - 98
- социально трудовые - 0
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала - 554
- социально-педагогические - 0

Итого: 43761

Дополнительные платные услуги оказаны 52 получателям соц.услуг

- предоставлено услуг - 1246

В отделение проводились **мероприятия:**

- поздравление с Рождеством Христовым - 110 человек;
- поздравление с *Широкой масленицей* - 110 человек;
- поздравление с *Христовой Пасхой* - 110 человек (Поздравление с праздником, вручение пасхальных сувениров);
- Благотворительная **акция** «Рука помощи для всех ветеранов ВОВ» - 15 человек (генеральная уборка жилых помещений к Пасхе).
- поздравление с *Днем защитника Отечества* приняли участие - 24 человека,
- поздравление с праздником весны *8 Марта* - 86 граждан;
- мероприятия посвященное празднику *Победы 9 Мая* (поздравление всех граждан находящихся на обслуживании, организация домашних праздников)

- Благотворительные **акции**, приуроченные к 9 Мая:

1. «Помощь ветеранам» (оказание помощи ВОВ по уходу за могилами родственников обслуживаемых);

2. Благотворительные акции «Чистый дом» для ветеранов ВОВ ко Дню Победы (мытьё окон, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории одиноких граждан, находящихся на обслуживании).

- в течение года были поздравления с днем рождения, с юбилейными датами.

**Организация и проведение Декады пожилого человека:**

- Благотворительная **акция** «Теплый дом» - 80 чел. (Помощь получателям соц.услуг в подготовке жилья к зимнему сезону: мытьё окон, утепление оконных рам, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории одиноким, одиноко-проживающим гражданам).

- Поздравление получателей соц.услуг индивидуально на дому- 74 человека (вручение сувениров, чаепитие).

**Организация и проведение праздника «Дня Матери»:**

- «Пусть всегда будет мама».

- Поздравление получателей соц.услуг индивидуально на дому - 85 человек.

**Организация и проведение «Декады инвалидов»:**

- **Акция «Тепло добрых рук»** для инвалидов 1, 2, 3 группы находящихся на социально-бытовом обслуживании - 48 человек (помощь в уборке жилых помещений, стирка занавесок);

- **Акция « Красота в подарок»** оказание парикмахерский услуг на дому.

**Слово предоставлено** заведующему отделением социально-бытового обслуживания на дому № 4 Маховой А.Г.:

Обслужено: 105 человек.

В течение 2020 года принято на обслуживание - 22 человека.

**Оказано услуг - 37671, из них:**

- социально-бытовые - 26677
- социально-медицинские - 8470
- социально-психологические - 2067
- социально-педагогические - 0
- социально-правовые - 54
- социально трудовые - 0
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала - 403

**Дополнительные платные услуги** оказаны 68 получателям социальных услуг.

Предоставлено услуг - **1364**, основными из которых являются: мытье полов в жилом помещении, приготовлении пищи из продуктов получателей социальных услуг, стирка белья и др.

В отделении функционирует мини - клуб «Ялгат».

В отделение проводились **мероприятия** (все мероприятия проводились на дому получателей соц.услуг, в виду пандемии):

- в течение года были поздравления с днем рождения, с юбилейными датами - 16 чел.(80 лет, 85 лет, 90лет)

- мероприятия, приуроченное к празднованию Рождества с соблюдением традиций русского народа.

- поздравления с **Днем защитника Отечества** приняли участие - 18 чел.

- поздравление с **Широкой масленицей** - 78 чел.,

- поздравление с праздником весны **8 Марта** - 67 чел.,

- поздравление с **Христовой Пасхой** - 89 чел.,

- Благотворительная **акция** «Рука помощи для всех ветеранов ВОВ» (Генеральная уборка жилых помещений к Пасхе) - 7 чел.

- мероприятия, посвященные празднику **Дня Победы 9 Мая** (поздравление тружеников тыла находящихся на обслуживании - 6 чел.):

1. «Помощь ветеранам» (оказание помощи ВОВ по уходу за могилами родственников обслуживаемых);

2. Благотворительные акции « Чистый дом» для ветеранов ВОВ к Дню Победы (мытьё окон, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории).

**Организация и проведение Декады пожилого человека - 81 чел.:**

- поздравление получателей социальных услуг индивидуально на дому - 60 чел.

- Благотворительная **акция** «Теплый дом» - 27 чел. (Помощь обслуживаемым в подготовке жилья к зимнему сезону: мытье окон, утепление оконных рам, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории).

**Организация и проведение праздника «Дня Матери»:**

- Поздравление обслуживаемых на дому - 60 чел.

**Организация и проведение «Декады инвалидов»:**

- Поздравление и вручение подарков инвалидам, находящихся на обслуживании - 29 чел.

**Слово предоставлено** заведующему отделением социально-медицинского обслуживания на дому №1 Барановой О.В.:

Обслужено за 2020 год -104 человек

В течение 2020 года принято на обслуживание-13 человека

**Оказано услуг: 66537**

-социально-бытовые - 28087

-социально-медицинские - 33389

-социально-психологические - 3582

-социально-правовые - 44

-услуги в целях повышения коммуникативного потенциала - 1435

Дополнительные платные услуги оказаны 72 гражданам

- предоставлено услуг -1182

Обучение в *«Школе за маломобильными гражданами»* приняли участие - 24 социального работника.

Также медицинские сестры отделения проводили занятия по ранее внедренному проекту *«Пальчиковая гимнастика»* для граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся на социально - медицинском обслуживании на дому.

В отделение проводились **мероприятия:**

-поздравление с **Широкой масленицей,**

- поздравление с **Христовой Пасхой,**

- Благотворительная **акция «Рука помощи для всех ветеранов ВОВ»** (Генеральная уборка жилых помещений к Пасхе).

- поздравление с **Днем защитника Отечества** приняли участие -20 граждан,

- поздравление с праздником весны **8 Марта** - 83 граждан.

- мероприятия посвященное празднику **Победы 9 Мая** (поздравление ветеран ВОВ 15 граждан находящихся на обслуживании, организация домашних праздников).

**Благотворительные акции, приуроченные к 9 Мая:**

– «Помощь ветеранам» (оказание помощи ВОВ по уходу за могилами родственников получ.соц.услуг)

– Благотворительные акции « Чистый дом» для ветеранов ВОВ ко Дню Победы (мытьё окон, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории одиноких граждан находящихся на обслуживании).

- в течение года были поздравления с медовым, яблочным, ореховым спасами, с днем рождения, с юбилейными датами.

**Организация и проведение Декады пожилого человека:**

- Благотворительная **акция «Теплый дом»** (Помощь получателям соц.услуг в подготовке жилья к зимнему сезону: мытьё окон, утепление оконных рам, помощь в уборке жилых помещений и придомовой территории одиноким, одиноко-проживающим гражданам).

- Поздравление получателей соц.услуг индивидуально на дому 104 чел.

**Организация и проведение праздника «День Матери»:**

- «Мы будем вечно прославлять ту женщину, чье имя мать».

- Поздравление получателей социальных услуг индивидуально на дому 83 граждан.

### **Организация и проведение «Декады инвалидов»:**

- **Акция «Спешите делать добрые дела»** для инвалидов 2,3 группы находящихся на обслуживании в отделении социально-медицинского обслуживания на дому (генеральная уборка жилых помещений, стирка занавесок);

- **Акция «парикмахерская на дому»** стрижка инвалидов находящихся на обслуживании 2,3 группы инвалидности;

- **Акция «Здоровье»** измерение сахара в крови, проведение профилактических бесед на тему: «Сахарный диабет не приговор, а образ жизни», правила профилактики коронавирусной инфекции для получателей социальных услуг находящихся на социально - медицинском обслуживании.

**Слово предоставлено** заведующему отделением социального обслуживания семьи и детей Знатниной В.С.:

В отделении состоят на учете 37 неблагополучных семей, в них 70 детей (на декабрь 2020 года).

В течение 2020 года было поставлено на учет 13 семей, снято – 16.

За 2020 год в отделении обслужено 416 человек.

#### **Оказано услуг: 1220**

- социально-бытовые – 407

- социально-медицинские – 0

- социально-психологические – 416

- социально-педагогические – 393

- социально-трудовые – 0

- социально-правовые – 4

С целью профилактики семейного неблагополучия и разрешения трудной жизненной ситуации специалистами отделения проведен патронаж 60 семей.

Специалистами отделения проводились следующие мероприятия:

- акция **«День без интернета»** (беседы с учащимися школ Шатковского района) – 152 чел.

- мероприятия посвященные **«75 летию победы ВОВ 1941-1945 гг.»** (беседы «Герои ВОВ», «Пионеры-герои», областной конкурс «Письмо солдату») – 102 чел.

- акция **«День борьбы с ненормативной лексикой»** (беседы с учащимися школ Шатковского района) - 60 чел.

- мероприятия к **Дню защитника Отечества** (мастер-класс «Подарок папе» для учащихся класса коррекции МОУ «Шатковская СШ») – 6 чел.

- мероприятия к **Международному дню 8 Марта** (мастер-класс «Подарок маме своими руками» для учащихся класса коррекции МОУ «Шатковская СШ») – 6 чел.

- **День защиты детей** (фотоконкурс «Ах, лето красное») – 9 чел.

- **«Акция добра»** (совместное благотворительное мероприятие с Нижегородским региональным отделением Российского Красного Креста) – 63 чел.

- **Международный день Семьи** (онлайн-мероприятие «Здоровым быть модно») – 27 чел.



- Акции **«Скоро в школу!»** (вручение канцелярских наборов первоклассникам, совместно с УСЗН Шатковского района, МВД Шатковского района, ПЧ-124) – 17 чел.

- **Всемирный день ребенка** (игра-тренинг «Права ребенка» с учащимися классов коррекции МОУ СШ №1) – 9 чел.

- **День матери** (мастер-класс с детьми с ограниченными возможностями: поделка из бумаги «Дерево радости»; фотоконкурс «Мамочка моя любимая» с ДООУ р.п. Шатки; конкурс рисунков «Моя мама лучше всех» с учащимися начальных классов Шатковского района) – 129 чел.

- **Декада инвалидов** (участие в вебинаре «День оказания правовой помощи семьям, воспитывающим детей-инвалидов») – 17 чел.

**Слово предоставлено** заведующему отделением социально-консультативной помощи Сутыриной Н.А.:

В течение 2020 года отделением оказано 1259 услуг из них:

Социально – правовые - 1015

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг - 285

В рамках деятельности **«Мобильная бригада»** был совершен один плановый выезд в отдаленный пункт Шатковского района. В результате выезда гражданам были даны консультации специалистов социальной защиты по вопросам оказания социальной помощи и содействия в получении мер социальной поддержки, а также по вопросам социального обслуживания. Три плановых выезда было совершено в целях обеспечения доставки пожилых граждан и лиц, находящихся на социальном обслуживании, к месту работы **«Поезда здоровья»**. Всего охвачено было - 25 граждан.

В службу «Единый социальный телефон» в течении 2020 года были обращения граждан за консультативной помощью. Вопросы касались выплат пособий от 3 до 7 и социальные контракты. Специалисты отделения давали разъяснения по данным вопросам.

При реализации мероприятий ИПРА, проводимых в Учреждении: количество инвалидов, получивших услуг по социальной по социальной реабилитации в рамках реализации ИПРА – 218 чел.

Общее количество мероприятий ИПРА по социальной реабилитации - 609 из них:

Социально-средовая реабилитация и абилитация - 228

Социально-психологическая реабилитация и абилитация - 170

Социокультурная реабилитация и абилитация - 206

Социально-бытовая - 5

В рамках оказания юридической помощи и осуществления правового информирования и правового освещения субъектами, являющимися участниками государственной системы бесплатной юридической помощи было оказано консультаций - 165.

За текущий год размещены материалы по правовому просвещению.

За отчетный год сформировано и отправлено 8 граждан в дома-интернаты общего типа и психоневрологического профиля.

Услугами пункта проката воспользовались - 85 человек

В рамках «Противодействия коррупции» было проведено мероприятия, посвященное Дню борьбы с коррупцией, где проводилась беседа с сотрудниками «Коррупции нет!».

Государственное задание по отделению выполнено на 100%. Количество обслуженных за год отделением составляет 1259 человек.

**РЕШИЛИ:**

Признать положительной работу ГБУ «КЦСОН Шатковского района» за 2020 год.

**ПРОГОЛОСОВАЛО:**

«ЗА»-4; «ПРОТИВ»-0; «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ»-0.

Решение принято единогласно. Особых мнений не поступило.

**По второму вопросу:**

**СЛУШАЛИ:** Председателя Назарову Т.П.:

В 2020 году Общественным советом была проведена работа с открытыми источниками информации о качестве услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района». Одними из источников явились районная газета «Новый путь», официальный сайт Министерства социальной политики Нижегородской области, официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru. Отрицательных отзывов о качестве оказания услуг учреждением в средствах массовой информации и других источниках информации не отмечалось. Информация о деятельности ГБУ «КЦСОН Шатковского района» освещается на официальном сайте учреждения и в районной газете «Новый путь».

Проверка качества предоставления социальных услуг на дому получателей социальных услуг показала хорошие результаты. Все опрошенные граждане, обслуживаемые на дому довольны оказанными услугами. Жалоб от граждан на качество предоставления ГБУ «КЦСОН Шатковского района» услуг за 2020 год не поступило. Также не поступило предложений по повышению качества услуг.

**РЕШИЛИ:**

Признать работу Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН Шатковского района» за 2020 год положительной.

**ПРОГОЛОСОВАЛО:**

«ЗА»-4; «ПРОТИВ»-0; «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ»-0.

Решение принято единогласно. Особых мнений не поступило.

Председатель Совета  Т.П. Назарова

Секретарь 

К.Е. Барина