

**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижевартовский районный комплексный центр социального
обслуживания населения»**

пгт. Излучинск

30.09.2024 г.

Протокол № 3
заседания Попечительского совета

Присутствовали:

Члены комиссии:

Заводская И.В. – глава г.п. Излучинск;

Хлапони́на Н.Н. – член совета первичного отделения МОО «ВИП»;

Ковалькова В.М. – председатель МОО «ВИП» Нижевартовского района;

Дубенчук Е.Ю. – председатель районной некоммерческой общественной организации по работе с инвалидами «Дорога в жизнь»;

Приглашенные:

- Абдрахманова А.С.- и.о. директора;
- Романова М.Ю.- заведующий ОССГ;
- Апанасова Т.В.-заведующий ОСРиА;
- Грук В.М. - заведующий ОИАР;
- Абдрашитова С.А.-юрисконсульт ОССГ

Повестка дня:

1. Изучение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказанных услуг, посредством анкетирования на официальном сайте учреждения.
2. Рассмотрение результатов мониторинга эффективности по развитию добровольчества (волонтерства) в учреждении с целью повышения качества деятельности учреждения.
3. Рассмотрение фактов несоблюдения требований Кодекса этики и служебного поведения работников учреждения.

1. СЛУШАЛИ:

2. Грук В.М. - заведующий ОИАР;

Валентина Михайловна представила информацию об изучение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказанных услуг, посредством анкетирования на официальном сайте учреждения.

В БУ «Нижевартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение), как у всех организаций существует официальный сайт, где размещается вся актуальная информация о работе нашего Учреждения. Так же что бы отследить качество удовлетворённости оказанных услуг на сайте во вкладке «Независимая оценка качества» размещены 3 вида анкет:

1. Анкета удовлетворенности граждан информационно-разъяснительной кампанией по вопросам проведения независимой оценки;

2. Анкета для опроса получателей социальных услуг в рамках Независимой оценки (от оператора);

3. Анкета для опроса граждан о качестве условий оказания услуг. В 3 квартале 2024 г. анкетирование прошло 160 получателей социальных услуг. Анализ анкетирования:

- Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации-166

- Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» -166

- Своевременно была предоставлена услуга в организации, в которую обратились граждане – 166

- Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации – 166

- Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации – 166

- Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию - 166

- Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию - 166

- Пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией - 166

- Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме - 166

- Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) - 166

- Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации) -166

- Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации – 166.

Таким образом, 100% граждан, получивших услуги в БУ НРКЦСОН, удовлетворены качеством условий оказания услуг.

3. СЛУШАЛИ:

Апанасова Т.В.-заведующий ОСРиА

Привлечение добровольцев (волонтеров) в деятельность учреждения – это дополнительный ресурс для предоставления социальных услуг: расширение их перечня, охват большего количества людей, нуждающихся в помощи, восполнение потребности получателей социальных услуг, одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов в человеческом общении, простом досуге, внимании, дружбе, обучении каким-то бытовым навыкам, прогулках и т.д.

Цель деятельности учреждения в организации волонтерской деятельности – привлечение волонтерских организаций (объединений), граждан пожилого возраста, молодежных объединений, иных социально-ориентированных некоммерческих организаций, желающих оказывать помощь нуждающимся категориям граждан.

Задачи:

1. Проводить информационную кампанию с целью ознакомления всех заинтересованных сторон об организуемой деятельности.

2. Повысить у волонтеров уровень компетенций, необходимых для оказания помощи нуждающимся.

3. Обеспечить координацию и сопровождение деятельности волонтеров при оказании помощи нуждающимся.

4. Оказать практическую помощь нуждающимся гражданам.

Для достижения поставленной цели и реализации задач учреждение обладает достаточными ресурсами для выстраивания внутренне организованной, взаимосвязанной системы организации работы волонтерского движения.

На основании приказа Депсоцразвития Югры от 16.09.2015 № 625-р «Об организации работы» с 2016 года в отделении социальной реабилитации и абилитации реализуется программа «Волонтеры серебряного возраста». Целью программы является самореализация граждан старшего поколения через волонтерскую деятельность, создание условий для оказания помощи отдельным категориям граждан – получателям услуг гражданами пожилого возраста посредством организации работы геронтоволонтерского движения «Волонтеры серебряного возраста».

В реализации программы принимают участие 2 специалиста учреждения, прошедшие дистанционное обучение по теме «Основы геронтологической деятельности», и 26 волонтеров «серебряного» возраста, прошедшие общетеоретический курс «Основы волонтерской деятельности».

По состоянию на сентябрь 2024 года на основе постоянного сотрудничества в Учреждении оказывают помощь 26 «серебряных» волонтера, зарегистрированных на официальном сайте <https://добровольцыроссии.рф/>, имеют волонтерские книжки и уникальные ID-номера добровольцев. Заключены соглашения с волонтерами «серебряного» возраста, участвующими в деятельности учреждения на безвозмездной основе. Реализация программы ведется по направлению: оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, имеющим тяжелые ограничения жизнедеятельности, персональными помощниками. Деятельность добровольцев (волонтеров) осуществляется по направлению: социальное сопровождение граждан пожилого возраста и инвалидов с использованием потенциала «серебряных» волонтеров.

На базе Учреждения активно реализуются технологии, направленные на оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам «Алло, волонтер!» и «Добрососед». Большую часть своего времени пожилые граждане находятся дома, и на этом фоне возможно возникновение межличностных конфликтов внутри семьи. Как правило, люди этой категории не всегда раскрывают свои проблемы перед представителем службы психологической помощи. А вот человеку своего возраста и тем более жителю своего сельского поселения, которого знает только с положительной стороны, возможно, может рассказать о своей проблеме. Поэтому волонтеры еженедельно делают обзвон таких граждан и, в ненавязчивой форме, в ходе беседы, интересуются самочувствием, занятиями пожилого человека, атмосферой в семье. После выявления сложной ситуации или ее отсутствия. Для реализации технологии привлечено 4 волонтера.

С целью системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения по национальному проекту «Старшее поколение» в отделении социального сопровождения граждан внедрена технология «Добрососед» в 2019 году, направленная на вовлечение граждан из числа соседей к участию в благотворительной деятельности, оказание помощи гражданам пожилого возраста и развитие соседского сообщества.

При помощи добровольцев (волонтеров) граждане пожилого возраста принимают участие в социально значимых мероприятиях, в том числе культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных, познавательных. При участии

«серебряных» волонтеров проводятся мероприятия и акции, приуроченные к значимым и памятным событиям:

Волонтеры принимают участие в региональных и федеральных мероприятиях с целью практического опыта деятельности добровольцев (волонтеров) в различных сферах жизнедеятельности общества, обсуждение современных процессов, характеризующих развитие добровольчества (волонтерства).

Их труд не остается незамеченным. В рамках празднования «Международного Дня волонтера» учреждением проводятся праздничные заседания волонтеров с вручением благодарностей за активную гражданскую позицию и вовлеченность в добровольческую (волонтерскую) деятельность.

Таким образом, добровольческая деятельность граждан, общественных и благотворительных организаций по оказанию помощи пожилым гражданам, инвалидам оказывают положительное воздействие на решение социальных проблем. Основным результатом добровольческой (волонтерской) является организация досуга: проведение праздничных, игровых, творческих и культурно досуговых мероприятий, акций с различными категориями получателей социальных услуг.

4. СЛУШАЛИ:

Абдрашитову С.А.- юрисконсульта ОССГ.

21 августа 2024 года в кабинете заместителя директора АХЧ Киркач Ю.Г. и Калмыковой А.А. состоялся разговор, в ходе которого Калмыкова А.А. со слов свидетелей, вела себя неуважительно, отвечала заместителю директора, не соблюдая субординацию, тем самым нарушая Кодекс этики утвержденный приказом учреждения № 75 от 21 марта 2023 года.

23 августа 2024 года сотрудникам Калмыковой А.А., Рыбак Ю.В., Балашовой В.Ю., были вручены уведомления о предоставлении письменных объяснений. Балашова В.Ю. и Рыбак Ю.В. предоставили объяснения сразу, и в их объяснительных факт несоблюдения Кодекса этики Калмыковой А.А. был подтвержден.

Калмыкова А.А. от предоставления объяснения отказалась, о чем был составлен акт об отказе в ознакомлении с уведомлением о необходимости дать объяснение. Однако, 26 августа 2024 года Алена Александровна предоставила письменное пояснение, в котором не соглашается с фактами несоблюдения субординации и нарушения Кодекса этики, объясняя свою позицию тем, что чувствует предвзятое отношение.

В соответствии с разделом IV, п.4.1, пп.7 Кодекса этики «Основных правил служебного поведения работников учреждения» работник обязан: соблюдать правила делового поведения и общения, проявлять корректность и внимательность в общении с клиентами и деловыми партнерами.

На основании ст. 21 Трудового кодекса Российской Федерации, заключая трудовой договор, работник обязуется соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего трудового распорядка организации. Неисполнение данных требований влечет привлечение работника к дисциплинарной ответственности, что является одним из способов защиты нарушенных прав работодателя.

С должностной инструкцией, с правилами внутреннего трудового распорядка и Кодексом этики учреждения Калмыкова А.А. ознакомлена под роспись. 28.08.2024 года состоялось заседание комиссии и, учитывая все вышеизложенное, членами комиссии было принято решение выслушать мнение обеих сторон. Комиссией рекомендовано Киркач Ю.Г. и Калмыковой А.А. провести конструктивный диалог наедине. Стороны проявили уважение друг к другу, диалог состоялся и конфликт был исчерпан.

Председатель

И.В.Заводская

Секретарь

Н.Н. Хлапони́на