**Протокол заседания №3**

**общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Муниципального казенного учреждения городского округа Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям»**

|  |  |
| --- | --- |
| 01 октября 2013 года    10-30 | здание Муниципального казенного учреждения городского округа Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям» (г. Самара, ул. Алексея Толстого 34, актовый зал) |

Председатель: **Харитонова Татьяна Владимировна** преподаватель Поволжской социально-гуманитарной академии, кандидат психологических наук

**Присутствовали:**

|  |  |
| --- | --- |
| Члены общественного совета | |
| Погановская Софья Георгиевна | - член благотворительного фонда «Доверие» |
| Андриянова Анна Викторовна | - член Самарской общественной организации детей-инвалидов «Парус надежды» |
| Сизова Жанна Игореевна | - заведующий отделением по организации отдыха и оздоровления детей МКУ городского округа Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям» |

1. Анализ сбора информации о качестве работы МКУ г.о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям» необходимой для проведения независимой оценки качества работы учреждения. Подведение итогов мониторинга. (Харитонова Т.В., Погановская С.Г.. Андриянова А.В., Сизова Ж.И.)
   1. По итогам суммы баллов по показателям качество работы и рейтинг учреждения признать высокими.
2. Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса). (Харитонова Т.В., Погановская С.Г., Андриянова А.В.)
   1. Принять информацию к сведению:
3. Большой объем работы специалистов центра, реально превышающий должностные функции, а также высокий уровень зарегламентированности, влияют на качество предоставляемых услуг и не оставляют времени для творческого самовыражения личности.
4. Низкая заработная плата персонала
5. Недостаточно развита система мотивации персонала
6. Недостаточно установлен контакт специалистов центра (работающих с приемными и опекаемыми семьями) с учителями школ по вопросам, касающимся проблем детей
7. При планировании и проведении мероприятий центра не всегда учитываются возможности определенной категории клиентов
8. Недостаточное индивидуальное психологическое сопровождение опекунских семей и семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья
9. Разработка предложений по улучшению качества работы МКУ г.о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям» (по результатам опросных листов получателей социальных услуг и персонала учреждения (Харитонова Т.В., Погановская С.Г., Андриянова А.В., Сизова Ж.И.)
   1. Утвердить предложения по улучшению качества работы МКУ г.о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям»:
      1. Разработать критерии профессионально-значимых качеств персонала и учитывать их при приеме на работу
      2. Разработать программу профессионального и личностного роста персонала, способствующую реализации их социальной активности
      3. Усовершенствовать систему мотивации персонала
      4. Специалистам центра выходить на суды с ходатайством о выселении родителей, продолжающих вести асоциальный образ жизни и проживающих совместно с детьми, по отношению к которым они лишены родительских прав
      5. Специалистам центра и школ активно сотрудничать по работе с опекунскими семьями, по вопросам, касающимся проблем детей
      6. При планировании и проведении мероприятий центра учитывать специфику и возможности каждой категории клиентов
10. Об утверждении отчета общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МКУ г.о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям» (Харитонова Т.В.)
11. Утвердить отчет общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МКУ г.о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям».
12. Секретарю общественного совета представить отчет общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МКУ г.о. Самара «Городской центр социальной помощи семье и детям», содержащий результаты мониторинга, предложения по улучшению качества работы учреждения, утвержденный данным протоколом, в общественный совет по вопросам демографического развития и социальной защиты населения при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области, а также в департамент стратегии социально-демографического развития до 01.10.2013 г.

**Председатель Совета Т.В. Харитонова**

**Секретарь Ж.И. Сизова**