

**Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»**

ПРОТОКОЛ № 12

заседания Общественного совета

по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»

Дата проведения: 21 декабря 2016 года

Время проведения: 10:00

Место проведения: Нижегородская область, г. Семенов, ул. Матвеева, д. 4

Присутствовали члены Общественного совета:

Борин Вячеслав Григорьевич - председатель Совета ветеранов войны и труда-
председатель Совета

Преснов Евгений Валентинович – председатель Совета ветеранов войны в Афганистане,
Чеченской республике городского округа Семеновский

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации
Учреждения

Смирнова Светлана Алексеевна – председатель правления Семеновского отделения
Всероссийского общества инвалидов

Микшина Надежда Анатольевна – специалист по охране труда МБУ культуры «ЦБС»,
председатель молодежной территориальной избирательной комиссии.

Приглашенные:

Чернов Павел Владимирович - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Маслов Игорь Владимирович - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа
«Семеновский» по общим вопросам

Морозова Наталья Владимировна - юрист отделения ССО ГБУ «КЦСОН городского
округа «Семеновский», секретарь Общественного совета

**На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета
из 5, кворум имеется.**

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
«Семеновский» по результатам анкетирования получателей социальных услуг.

Докладчик: Чернов П.В. – директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

2. Об итогах работы Общественного совета в 2016 году.

Докладчик: Борин Вячеслав Григорьевич - председатель Общественного совета

По первому вопросу

СЛУШАЛИ: Чернова П.В.

Открытие заседания. Вступительное слово директора ГБУ «КЦСОН городского округа
«Семеновский». Поблагодарил членов Общественного совета за плодотворную работу в
течение 2016 года. Рассказал о работе Учреждения в течение года, о проведенных
мероприятиях, закупках, совершенных в целях улучшения материально-технической базы. И
т.д. Далее присутствующих ознакомили с итогами анкетирования (приложение № 1 к

настоящему протоколу), проведенным в 4 квартале 2016 года среди 40 граждан – получателей услуг в отделении дневного пребывания ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе Учреждения, удовлетворены условиями комфортности, считают условия предоставления социальных услуг комфортными, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считаю персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрашиваемые удовлетворены качеством услуг.

(Анкеты прилагаются).

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы Учреждения.

Все члены Общественного совета ознакомились с официальным сайтом ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», с информацией, размещенной на информационных стендах в здании Учреждения.

РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности Учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 4 квартала 2016 года и за весь период 2016 года.
2. Утвердить Отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества предоставления социальных услуг и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 4 квартале 2016 года (приложение № 1 к настоящему протоколу).
3. Разместить на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» отчеты Общественного совета по вопросам независимой оценки качества предоставления социальных услуг и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» за 2016 год.

Результаты голосования: За- 5 чел;

Против-0 чел

Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

По второму вопросу:


СЛУШАЛИ: Борин В.Г.

1. Выступил с информацией о предварительных результатах работы Общественного совета за 2016 год. Внес предложение дать положительную оценку деятельности Общественного совета за отчетный период и утвердить Отчет о работе Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» за 2016 год.

РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» в 2016 году.
2. Утвердить Отчет о работе Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» за 2016 год. (приложение 2 к настоящему протоколу).
3. Разместить на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества предоставления социальных услуг и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» за 2016 год.
4. Провести очередное заседание Общественного совета в первом квартала 2017 года

Председатель
Общественного совета

 Борин В.Г.

Секретарь

 Морозова Н.В.

**Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценке
качества предоставления социальных услуг
и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»**

По итогам анкетирования получателей социальных услуг

Таблица 1. Распределение респондентов по категориям

Наименование категории	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Пенсионеры	4	10
Ветеран труда	20	50
Вдова		
Участник ВОВ		
Инвалид	16	40
Другие (труженики тыла)		
ИТОГО	40	100

Таблица 2. Распределение респондентов по количеству обращений в Учреждение

Наименование категории	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Впервые	8	20
Повторно	32	80
ИТОГО	40	100

Таблица 3. Оценка респондентами уровня информированности о работе Учреждения

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Хорошо информирован (а)	40	100
Достаточно информирован (а)		
Не информирован (а)		
ИТОГО	40	100

Таблица 4. Удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальных услуг (комфортность)

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов
		(в процентах)
Удовлетворяет полностью	40	100
В целом удовлетворяет		
Условия не удовлетворяют	0	0
ИТОГО	40	100

**Таблица 5. Оценка респондентами компетентности персонала
(удовлетворённость работой сотрудников)**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	40	100
Нет	0	0
ИТОГО	40	100

Таблица 6. Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да, всегда в любой ситуации	40	100
В целом да	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	40	100

Таблица 7. Оценка респондентами периода ожидания при получении услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов (в процентах)
Очередь при получении услуг отсутствует	40	100
Незначительный период пребывания в очереди	0	0
Период пребывания в очереди длительный	0	0
ИТОГО	40	100

Таблица 8. Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов(в процентах)
До 1 месяца 15 дней	40	100
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
От 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев	0	0
От 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев	0	0
От 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев	0	0
От 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев	0	0
Свыше 36 месяцев	0	0
ИТОГО	40	100

Таблица 9. Удовлетворённость респондентов качеством питания (при наличии услуг по предоставлению питания)

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Удовлетворяет полностью	40	100
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
ИТОГО	40	100

Таблица 10. Удовлетворённость респондентов качеством услуг

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Удовлетворяет полностью	40	100
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	40	100

Таблица 11. Удовлетворённость респондентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических)

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Удовлетворяет полностью	40	
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
ИТОГО	40	100

Таблица 12. Рекомендации респондентами получения услуг в Учреждении

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Да	40	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
ИТОГО	40	100

Таблица 13. Предложения по улучшению качества работы Учреждения

№ п/п	Предложения	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
1.	Творческие мастер-классы	1	2,5
3	Чаще встречаться с руководством Центра	1	2,5
3	Чаще организовывать поездки по святым местам	2	5