

**Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»
ПРОТОКОЛ № 3**

заседания Общественного совета
по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного
учреждения

«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»

Дата проведения: 25 июня 2019 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

Кирсанова Елена Валерьевна – генеральный директор АО «Семеновский автопарк»

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации Учреждения

Смирнова Светлана Алексеевна – председатель правления Семеновского отделения

Всероссийского общества инвалидов

Приглашенные:

Цебина Альбина Александровна – директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

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

Морозова Наталья Владимировна – юрисконсульт ОССО ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», секретарь Общественного совета.

На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета из 5, кворум для принятия решения имеется.

Повестка дня:

1. Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области
(докладчик – Цебина А.А.)

2. Об итогах анкетирования граждан - получателей социальных услуг. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

(докладчик - Маслов И.В)

1. Ознакомление членов Общественного совета с результатами проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Нижегородской области в 2018 году.

Решили:

Рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» проанализировать и учесть в дальнейшей работе предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания, указанные в приложении № 2 к протоколу заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве социальной политики Нижегородской области от 21.01.2019 г. № 3.

2. Проведен опрос среди 30 граждан, получающих услуги в форме социального обслуживания на дому (форма анкеты по критериям и показателям независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания, утверждена министерством социальной политики Нижегородской области, письмо МСП НО от 24.05.2017 № 318-19-6017/17).

Члены Общественного совета ознакомились с итогами анкетирования (приложение 1).

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Все члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», на сайте www.bus.gov.ru и на информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»:

- с основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность учреждений социального обслуживания в Нижегородской области;
- тарифами на социальные услуги в 2019 году;
- с информацией об установленном государственном задании на 2019 год;
- планом финансово-хозяйственной деятельности;
- антикоррупционной политикой, проводимой учреждением;
- сведениями о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах;
- информацией о материально технической базе учреждения;
- перечнем предоставляемых социальных услуг и т.д.;
- с основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность учреждений социального обслуживания в Нижегородской области;
- информацией о проведении социально-значимых мероприятий, проводимых для жителей округа и т.д.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Решили:

Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги по итогам 2 квартала 2019 года качественными.

Голосовали: «за»- 5 чел, «против»-0 чел, «воздержались»-0 чел.

Председатель
Общественного совета

 Борин В.Г.

Секретарь

 Морозова Н.В.

Приложение 1 к протоколу заседания
Общественного совета ГБУ "КЦСОН городского
округа «Семеновский»
от 25.06.2019 г. № 3

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ "КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания

кол-во опрошенных: 30 чел.

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	02410000017 - Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	30	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	02420000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	30	
		02420000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?		
3	Время ожидания предоставления услуги	02440000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*		10 мин.
		02440000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		30
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	02440000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	30	
		02440000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	30	
		02450000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	30	
		02450000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?		
		02450000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?		

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?		
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?		
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставленным социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	30	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?		
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?		
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?		
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	30	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	30	
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?		
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	30	
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	30	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?		
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	30	