

### **ПРОТОКОЛ № 3**

заседания Общественного совета

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

Дата проведения: 27 июня 2024 года

Время проведения: 10:00

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

#### **Присутствовали члены Общественного совета:**

**Преснов Евгений Валентинович** - председатель ветеранской организации городского округа Семеновский

**Качалина Ольга Петровна** – член ветеранской организации городского округа Семеновский.

**Ширкунова Нина Ивановна** – председатель первичной ветеранской организации Учреждения.

**Рыбакова Анастасия Николаевна** - председатель первичной ветеранской организации М-Зиновьевского территориального отдела администрации городского округа Семеновский

#### **Приглашенные:**

**Цебина Альбина Александровна** - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

**Румянцева Юлия Владимировна** - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

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

**Напылова Светлана Борисовна** - и.о. председателя Семеновской РО НОО ООО «Всероссийское общество инвалидов»

**На заседании Общественного совета присутствуют 4 члена Общественного совета из 5, кворум для принятия решения имеется.**

#### **1. Об изменении состава Общественного совета.**

(Докладчик – Румянцева Ю.В.)

Ввести в члены Общественного совета Напылову Светлану Борисовну - и.о. председателя Семеновской РО НОО ООО «Всероссийское общество инвалидов».

В связи с изменением состава Общественного совета внесено предложение избрать председателем Общественного совета учреждения председателя ветеранской организации городского округа Семеновский Преснова Евгения Валентиновича.

**Голосовали:** «за» - 4 чел. «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

**2. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» во 2 квартале 2024 года** слушали Цебину Альбину Александровну - директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский».

Во 2 квартале 2024 года ГБУ "КЦСОН городского округа "Семеновский" проведена следующая работа:

В рамках проекта «Календарь добрых дел» сотрудники учреждения участвовали в благоустройстве значимых мест округа, облагораживали источники, территории при сельских храмах, оказывают поддержку участникам СВО.

Организована и проведена встреча команды проекта «Доступная юридическая защита и правовое просвещение» с получателями социальных услуг в отделении дневного пребывания.

«Серебряные» волонтеры регулярно проводят занятия и мастер-классы на «Учебной кухне».

Для людей старшего возраста в нашем учреждении проходят обучающие занятия «Смартфон – друг пенсионера».

Организовано участие в региональном чемпионате по компьютерному многоборью среди пенсионеров Нижегородской области.

Сотрудники учреждения участвовали во Всероссийской онлайн-акции «Марафон доверия – 2024».

Сотрудники и получатели услуг принимали участие в обучении финансовой грамотности в онлайн формате.

Сотрудники учреждения приняли участие во Всероссийских акциях «Окна Победы», "Георгиевская ленточка."

Организована и проведена акция «Чистый дом».

Сотрудники учреждения приняли участие в торжественном митинге, посвященном 38-й годовщине аварии на Чернобыльской АЭС.

На базе интеграционных мастерских и мини клубов Учреждения регулярно проводятся творческие мастер-классы и занятия, в т.ч. с детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Регулярно проводятся когнитивные тренировки для укрепления памяти с получателями социальных услуг.

Проводится работа по оказанию помощи семьям участников СВО и беженцев из ДНР и ЛНР.

Государственное задание, установленное учреждению на 2 квартал 2024 года, выполнено в полном объеме.

Оценивая результаты деятельности, можно назвать работу Учреждения достаточно эффективной.

**3. 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 – Преснов Е.В.)**

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 50 граждан - получателей услуг в отделениях социально-бытового и социально-медицинского обслуживания на дому.

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 опрашиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

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.

**Голосовали:** открытым голосованием.

**Итоги голосования:** «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Предложение принято единогласно.

**Решили:**

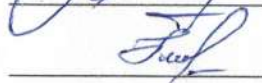
По итогам анкетирования дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги по итогам 2 квартала 2024 года качественными.

Председатель Общественного совета



Е.В. Преснов

Секретарь Общественного совета



Н.В. Морозова

### ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

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

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о деятельности организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	50	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	50	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	50	
3	Время ожидания предоставления услуги	0244000001 - 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.	
		0244000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		50
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	50	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	50	
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	50	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	50	
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	50	
5	Удовлетворенность качеством	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	50	

обслуживания в организации	0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	50	
	0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	50	
	0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	50	
	0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	50	
	0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	50	
	0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	50	
	0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	50	
	0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	50	
	0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	50	
	0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	50	
	0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	50	
	0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	50	