

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

ПРОТОКОЛ № 5

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

Дата проведения: 27 декабря 2022 года

Время проведения: 10:00

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

Присутствовали члены Общественного совета:

Смирнова Светлана Алексеевна - председатель правления Семёновского Отделения Всероссийского общества инвалидов - председатель Совета.

Преснов Евгений Валентинович - председатель Совета ветеранов войны в Афганистане, Чеченской республике.

Борин Вячеслав Григорьевич - председатель Совета ветеранов войны и труда

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации Учреждения.

Рыбакова Анастасия Николаевна - председатель первичной ветеранской организации М-Зиновьевского территориального отдела администрации г.о. Семеновский.

Приглашенные:

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

Румянцева Юлия Владимировна - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» по медицинской части.

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. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 4 квартале 2022 года.

2. Об итогах анкетирования получателей услуг, проведенного в 4 квартале 2022 года.

3. Утверждение Плана работы Общественного совета на 2023 год.

1. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 4 квартале 2022 года (докладчик – Цебина А.А., директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»)

1. В течение 4 квартала в Учреждении организованы и проведены:

- Акция «Пусть никто не будет одинок» (обход получателей социальных услуг с инвалидностью с целью обследования материально-бытового положения и улучшения качества обслуживания);
- Акция "Одобрено старшим поколением";
- Акция Тотальный тест «Доступная среда» 2022 (привлечение внимания к правам и потребностям людей с инвалидностью),

- Акция «Новогодние окна» (украшение окон получателей социальных услуг в новогоднем стиле).

2. Учреждение приняло участие в социально-значимых мероприятиях:

- в работе культурно-досугового центра «Долголетие по-нижегородски» в г. Нижний Новгород в парке «Швейцария»;

- организовано участие «серебряных» волонтеров в Первом Региональном слете «серебряных» волонтеров.

3. В декабре 2022 г. Учреждение получило диплом за участие в фотоконкурсе "Россия – страна безграничных возможностей!", организованном Инклюзивным Ресурсным Центром (г. Самара)

4. Сотрудники и получатели услуг регулярно повышают свой уровень финансовой грамотности, обучаясь на онлайн занятиях, организованных Банком России.

5. Сотрудники Учреждения участвуют в обучении по программам повышения квалификации в рамках реализации федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография».

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

В целом, хочется отметить, что задачи, поставленные перед Учреждением, выполняются. Оценивая результаты деятельности, можно назвать работу Учреждения достаточно эффективной.

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 – Ширкунова Н.И.)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 50 граждан - получателей услуг в отделениях социально-бытового 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 опрошиваемые 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:

Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги по итогам 4 квартала 2022 года качественными.

3. Об утверждении плана работы Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» на 2023 год (докладчик – Смирнова С.А.)

Рассмотрен проект плана работы Общественного совета на 2023 год, где предусмотрено участие членов Совета в плановых мероприятиях ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», анкетирование получателей услуг по оценке качества обслуживания, проведение заседаний Совета для подведения итогов работы.

В процессе обсуждения плана работы все присутствующие одобрили предложенный документ.

Председатель Общественного совета Смирнова С.А. внесла предложение утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» на 2023 год.

Предложение было вынесено на голосование.

Голосовали: открытым голосованием.

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

Предложение принято единогласно.

Решили:

Утвердить план работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» на 2023 год (Приложение 2).

Председатель Общественного совета



С.А. Смирнова

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 обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	50	
		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	