

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 1

Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»

09 января 2019 года
13.00 - 14.30

Место проведения:

Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» (р.п. Ардатов, ул.Зуева, д.21а)

Присутствовали:

Кривицын Евгений Васильевич	председатель Ардатовской районной организации Нижегородской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» Председатель общественного совета;
Коженков Евгений Михайлович	клирик «Знаменского собора» Заместитель председателя общественного совета;

Члены

Общественного совета:

Шишков Александр Николаевич	председатель районного совета воинов- интернационалистов;
Рахманова Елена Геннадьевна	ответственный секретарь МБУ «Редакция газеты «Наша жизнь»;
Назарова Надежда Васильевна	председатель первичной организации ветеранов с.Каркалей;
Ометова Нина Васильевна	председатель первичной организации ветеранов с. Хрипуново;

Приглашенные лица:

Кожина Галина Евгеньевна	директор ГБУ "КЦСОН Ардатовского района»;
Самсонова Людмила Евгеньевна	Заместитель директора ГБУ «КЦСОН Ардатовского района», секретарь Общественного совета

На заседании Общественного совета присутствуют 6 членов Общественного совета из 6, кворум для принятия решения имеется.

Повестка заседания:

1. Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУ «КЦСОН Ардатовского района».

Слушали:

1. О проверке качества условий оказания услуг ГБУ «КЦСОН Ардатовского района».

1.1. По критерию «Открытость и доступность информации»

Г.Е. Кожина

Г.Е. Кожина подробно остановилась на требованиях действующего законодательства к информационной открытости поставщиков социальных услуг. Учреждение имеет официальный сайт, который соответствует требованиям статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». На сайте имеются:

- сведения об учреждении, об учредителе, о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах;
- нормативные документы по социальному обслуживанию населения;
- о формах социального обслуживания, видах предоставляемых социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления;
- информация о материально-технической базе учреждения;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- информация о выполнении Государственного задания;
- информация о проведенных социально-значимых мероприятиях, участии в конкурсах;
- альтернативная версия для слабовидящих граждан;
- есть возможность направления обращения граждан в электронной форме;
- наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Члены Общественного совета наглядно ознакомились с содержанием информационных стендов, брошюр, буклетов.

Информация о деятельности Учреждения, размещенная на информационных стендах в помещении Учреждения и на официальном сайте, соответствует требованиям установленным нормативными правовыми актами.

1.2. По критериям:

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»,
«Доступность услуг для инвалидов»

Л.Е. Самсонова

Самсонова Л.Е. освятила вопросы комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов. В Учреждении имеются все условия для предоставления услуг:

- наличие зоны ожидания оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри помещения Учреждения;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений Учреждения соответствует санитарно – гигиеническим нормам;
- имеется возможность доехать до Учреждения на общественном транспорте, наличие парковки.

Отсутствует очередь для предоставления услуг отделениями срочного социального обслуживания, социально-консультативной помощи, социального обслуживания семьи и детей, отделениями домашнего обслуживания.

Освещая вопросы доступности услуг для маломобильных граждан, Самсонова Л.Е. рассказала, что помещения Учреждения и прилегающая к нему территория оборудованы с учетом доступности для инвалидов:

- вход в здание оборудован перекидным пандусом;
- внутри помещения имеются поручни, расширенные дверные проемы;
- имеется сменная кресло-коляска;
- имеется специально оборудованная санитарно-гигиеническая комната;
- для обслуживания маломобильных групп в фойе 1 этажа выделена зона для обслуживания данной категории посетителей;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Члены Общественного совета наглядно ознакомились с доступностью и комфортностью предоставления социальных услуг маломобильным группам населения.

1.3. По критериям:

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»,

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Е.В. Кривицын

Кривицын Е.В. ознакомил с итогами опроса. При участии добровольцев проведен опрос 40 получателей социальных услуг, из них 21 инвалид. В ходе проведения опроса установлено:

- все опрашиваемые отмечали вежливость, доброжелательность, внимательность и компетентность работников;
- получатели удовлетворены условиями и качеством предоставления услуг и готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым;
- получатели социальных услуг, находящиеся на надомном обслуживании, положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг;
- уровень удовлетворенности составил 100%.

Голосование по вопросу независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ «КЦСОН Ардатовского района» прошло единогласно.

Решили:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ «КЦСОН Ардатовского района» (Приложение).

Председатель
Общественного совета



Е.В. Кривицын

Секретарь
Общественного совета



Л.Е. Самсонова

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»
(наименование учреждения)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
1.1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	0,3	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных ресурсах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100
1.1.2.	на информационных ресурсах в помещении организации социальной сферы;	0,3	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	

<p>взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения мнения получателем услуг организации о качестве условий оказания социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 	<ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. 	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	100
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>0,4</p> <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> <p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	100
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)</p>	<p>1,0</p>		100

2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	
2.1.1.	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
		<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>
		100

2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока 	100
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) 2.3.1. Удовлетворенность комфорностью предоставления услуг организацией социальной сферы	<p>число получателей услуг, которым услуга была предоставлена одновременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	100
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1,0			100
3			Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) 	80

<p>учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>
<p>3.2.</p>	<p>3.2.1. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>
<p>3.2.1.</p>	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для 	<p>- отсутствие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>
		<p>100</p>

	<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	<p>число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> <p>100</p>
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0		94
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	0,4	<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> <p>100</p>
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих</p>	0,4	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных</p> <p>100</p>

	<p>получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>		
<p>4.3.</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	<p>100</p>	
<p>4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>0,2</p>	<p>1,0</p>	
<p>Итого по критерию 4</p>	<p>«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К⁴)</p>	<p>100</p>	
<p>5</p>	<p>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</p>		
<p>5.1.</p>	<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>0,3</p>	<p>100</p>
<p>5.2.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>0,2</p>	<p>100</p>

			социального работника на дом и прочее)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0			100

Примечание:

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹) производился по формуле:

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi^n_{инф} + 0,3 \times \Pi^n_{дист} + 0,4 \times \Pi^n_{откр_{уд}}) = 0,3 * 100 + 0,3 * 100 + 0,4 * 100 = 100$$

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²) производился по формуле:

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi^n_{комф.усл} + 0,4 \times \Pi^n_{ожид} + 0,3 \times \Pi^n_{комф_{уд}}) = 0,3 * 100 + 0,4 * 100 + 0,3 * 100 = 100$$

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (K³) производился по формуле:

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^n_{дост} + 0,4 \times \Pi^n_{услуг_{дост}} + 0,3 \times \Pi^n_{дост_{уд}}) = 0,3 * 80 + 0,4 * 100 + 0,3 * 100 = 94$$

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴) производился по формуле:

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^n_{перв.контг_{уд}} + 0,4 \times \Pi^n_{оказ.услуг_{уд}} + 0,2 \times \Pi^n_{вежл.дист_{уд}}) = 0,4 * 100 + 0,4 * 100 + 0,2 * 100 = 100$$

Расчет критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K⁵) производился по формуле:

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi^n_{реком} + 0,2 \times \Pi^n_{орг.усл_{уд}} + 0,5 \times \Pi^n_{уд}) = 0,3 * 100 + 0,2 * 100 + 0,5 * 100 = 100$$

$$S_n = (K^1 + K^2 + K^3 + K^4 + K^5) : 5 = (100 + 100 + 94 + 100 + 100) : 5 = 98,8$$