

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3
(внеочередного)
Общественного совета
по независимой оценке качества услуг, предоставляемых
ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»

25 апреля 2016 г.
16 часов

Место проведения: ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» (р.п. Бутурлино, ул. Ленина, д. 38)

Присутствовали:

Точилина Татьяна Петровна	председатель Совета ветеранов Бутурлинского района председатель Общественного совета
Симагина Ирина Евгеньевна	юрисконсульт секретарь Общественного совета
Витушкина Валентина Александровна	председатель Общества инвалидов Бутурлинского района
Сомова Ольга Геннадьевна	заведующий отделом обслуживания МКУК Бутурлинская МЦБС

Приглашенные:

Полякова Наталья Васильевна	директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»
-----------------------------	---

Повестка заседания:

- I. Итоги анкетирования получателей социальных услуг.
- II. Независимая оценка качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

На заседании Общественного совета присутствуют 3 члена Общественного совета из 5, кворум имеется.

- I. Итоги анкетирования граждан - получателей социальных услуг.

Слушали:

Сомову О.Г. – ознакомила присутствующих с результатами анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг. В анкетировании приняли участие 22 человека - граждан пожилого возраста и инвалидов (приложение № 1 к настоящему протоколу).

По результатам анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе учреждения, удовлетворены условиями и качеством предоставления социальных услуг, компетентностью, вежливостью и

доброжелательностью персонала при оказании услуг, периодичностью прихода социальных работников, оперативностью решения вопросов, а также готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг. За период с 13.04.2016 г. по 25.04.2016 г. в учреждение поступило 7 контрольных звонков.

Принятое решение: результаты опроса вынести на открытое голосование для утверждения.

Голосовали: «за» - 3, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

Решили:

1.1. Дать по результатам анкетирования положительную оценку качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

II. Независимая оценка качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Слушали:

Точилину Т.П. Она отметила, что все члены Общественного совета ознакомились с официальным сайтом ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»; с информацией, размещённой на информационных стендах в здании учреждения и на сайте www.bus.gov.ru.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Рейтинг Учреждения составил - 32,66 балла (приложение № 2 к настоящему протоколу).

Принятое решение: результаты независимой оценки качества работы учреждения вынести на открытое голосование для утверждения.

Голосовали: «за» - 3, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

Решили:

2.1. Дать по результатам независимой оценки качества работы учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области положительную оценку качеству работы учреждения и предоставляемых социальных услуг.

Председатель Общественного совета _____ Точилина Т.П.

Секретарь Общественного совета _____ Симагина И.Е.

Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценки
качества предоставления социальных услуг
и работы ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»
по итогам анкетирования получателей социальных услуг

Таблица 1. Распределение респондентов по категориям

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Пенсионеры	5	23
Ветераны труда	2	9
Участники ВОВ	3	13
Инвалиды	12	55
Другие		
ИТОГО	22	100

Таблица 2. Распределение респондентов по количеству обращений в учреждение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Впервые	16	73
Повторно	6	27
ИТОГО	22	100

Таблица 3. Оценка респондентами уровня информированности о работе
учреждения и порядке предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Хорошо информирован (а)	12	55
Достаточно информирован (а)	10	45
Не информирован (а)	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 4. Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и
доступностью информации о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке
предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	82
В целом да	4	18
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 5. Удовлетворенность респондентов условиями беспрепятственного
доступа к объектам и услугам

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Удовлетворен(а) полностью	19	86
В целом удовлетворен(а)	3	14
Условия не удовлетворяют	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 6. Удовлетворенность респондентов благоустройством территории и содержанием помещений учреждения

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Хорошее	22	100
Удовлетворительное	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 7. Оценка респондентами периода ожидания при получении услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Менее 15 минут	17	77
От 15 до 30 минут	5	23
Более 30 минут	0	0
ИТОГО	22	100

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

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
До 1 месяца 15 дней	22	100
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 9. Оценка респондентами доброжелательности, вежливости и внимательности персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да, всегда в любой ситуации	21	95
В целом да	1	5
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

**Таблица 10. Оценка респондентами компетентности персонала
(профессиональной грамотности)**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	22	100
Нет	0	0

ИТОГО	22	100
--------------	----	-----

Таблица 11. Удовлетворённость респондентов качеством предоставления социально-медицинских и социально-бытовых услуг на дому, срочной социальной помощи, социально-консультативной помощи

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Удовлетворяет полностью	21	95
В целом удовлетворяет	1	5
Качество не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 12. Удовлетворённость респондентов наличием оборудования при предоставлении услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	19	86
В целом да	3	14
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 13. Удовлетворённость респондентов наличием и качеством мебели при предоставлении социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	82
В целом да	4	18
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 14. Удовлетворённость респондентов условиями предоставления парикмахерских услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	22	100
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 15. Удовлетворённость респондентов условиями хранения личных вещей

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Удовлетворен(а)	22	100
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 16. Удовлетворённость респондентов порядком оплаты социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	21	95
Нет	1	5
ИТОГО	22	100

Таблица 17. Удовлетворённость респондентов конфиденциальностью информации личного характера при оказании социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	22	100
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 18. Удовлетворённость респондентов периодичностью прихода социальных работников на дом

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	21	95
В целом да	1	5
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 19. Оценка респондентами оперативности решения вопросов

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	15	68
В целом да	7	32
Нет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 20. Удовлетворённость респондентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Удовлетворяет полностью	17	77
В целом удовлетворяет	5	23
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	22	100

Таблица 21. Рекомендации респондентами получения услуг в учреждении

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
-------------------------	----------------------------------	-------------------------------

Да	22	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
ИТОГО	22	100

Предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг:

1. Пожелание, чтобы организация всегда существовала.
