

**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: 16 декабря 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

I. 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.)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования (приложение № 1 к настоящему протоколу), проведенными среди 29 граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания (Отделении дневного пребывания).

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», удовлетворены условиями предоставления 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, 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 и помещениях ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»:

- с информацией об установленном государственном задании на 2019 год и итогами его выполнения в 2019 году;
- сведениями о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах в 2019 году;
- с вновь принятыми в 2019 году нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность учреждений социального обслуживания в Нижегородской области;
- информацией о проведении социально-значимых мероприятий, проводимых для жителей округа и т.д.

Решили:

1. Анализируя работу ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», дать положительную оценку деятельности учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 4 квартала 2019 года и за весь период 2019 года.

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

II. Анализ работы Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» в 2019 году.

(докладчик – Борин В.Г.)

Выступил с информацией о результатах работы Общественного совета за 2019 год. Внес предложение дать положительную оценку деятельности Общественного совета за отчетный период и утвердить Отчет о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» за 2019 год. Поблагодарил членов Общественного совета за плодотворную работу в течение 2019 года.

Решили:

1. Утвердить Отчет о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» по итогам 2019 года.

2. Разместить на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» Отчет о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» за 2019 год (приложение № 2 к настоящему протоколу).

3. Провести очередное заседание Общественного совета в первой половине первого квартала 2020 года.

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

Председатель Общественного совета

Борин В.Г. Борин

Секретарь Общественного совета

Морозова Н.В. Морозова

**Приложение 1 к протоколу заседания
Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского
округа «Семеновский» от 16.12.2019 г. № 5**

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

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

кол-во опрошенных: 29 чел.

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	0241000017 - 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?	29	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	29	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	29	
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?		29
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	29	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	29	
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	29	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	29	
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	29	

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	29	
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	29	
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	29	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	29	
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	29	
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	29	
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	29	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	29	
		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?		
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	29	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	29	
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	29	

ОТЧЕТ о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» за 2019 год

Работа Общественного совета в 2019 году была направлена на решение текущих задач развития и эффективной деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» (далее Учреждение).

Общественный совет в 2019 году определил для себя следующие направления деятельности:

- содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования Учреждения, улучшения работы;
- содействие в повышении информационной открытости Учреждения.

Организация деятельности Общественного совета строилась на основании положения об Общественном совете ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», в соответствии с планом мероприятий на 2019 год. Все запланированные мероприятия выполнены в полном объеме.

В 2019 году было проведено 5 заседаний Общественного совета, на которых рассматривались различные вопросы по оказанию содействия Учреждению в совершенствовании деятельности по предоставлению социальных услуг населению, основными из которых были:

1. Анализ информационной открытости Учреждения;
2. Анализ опроса граждан-получателей социальных услуг;
3. Участие в социально-значимых мероприятиях и т.д.

По итогам проведенных заседаний Общественного совета составлены: протокол № 1 от 04.02.19г., протокол № 2 от 22.03.19г., протокол № 3 от 25.06.19г., протокол № 4 от 25.09.19г., протокол № 5 от 16.12.19г., которые размещены на официальном сайте Учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Анализ информационной открытости Учреждения

В течение 2019 года члены Общественного совета активно включались в информационно-разъяснительную работу среди населения о деятельности Учреждения.

Анализируя информационную открытость Учреждения члены Общественного совета отметили, что в Учреждении информированию населения уделяется должное внимание. Источниками информирования населения о деятельности Учреждения, о предоставляемых социальных услугах являются: средства массовой информации (общественно-политическая газета «Знамя»), официальный сайт Учреждения, информационные стенды Учреждения, буклеты.

В целях исполнения приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 27.06.2018 г. № 324 «Об утверждении Единых функционально-технических требований к веб-сайтам подведомственных

учреждений министерства социальной политики Нижегородской области» ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» заключило договор с ГБУ «Объединенная дирекция по реализации жилищных программ» о создании и обслуживании нового официального веб-сайта. Данный официальный сайт включен в единое информационное пространство сети Интернет в качестве общедоступного ресурса с сетевым адресом <http://sem.cso52.ru/> и содержит информацию о деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с федеральными и областными нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере социальной защиты населения. Члены Общественного совета дали высокую оценку информационной наполняемости официального сайта Учреждения, на котором посетители сайта имеют возможность ознакомиться с основной деятельностью Учреждения, его задачами, действующими законодательными актами, государственным заданием, проводимыми мероприятиями.

Изучив материалы в средствах массовой информации о работе Учреждения, члены Общественного совета одобрительно отозвались о том, что в социальных сетях и газете «Семеновский вестник» регулярно размещаются статьи о деятельности Учреждения, о предоставляемых услугах, подготовленные сотрудниками Учреждения. Кроме того, граждане, являющиеся клиентами Учреждения и другие жители округа периодически направляют положительные отзывы и благодарности за работу отдельным работникам и Учреждению в целом.

Кроме этого специалисты Учреждения, работающие на селе тесно взаимодействуют с начальниками территориальных отделов администрации г.о. Семеновский, с представителями общественных организаций по вопросам оказания различных видов помощи жителям села и проведению социально-значимых мероприятий.

В течение года члены Общественного совета знакомились со статистическими отчетами, отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что Учреждение успешно выполняет государственное задание и поставленные задачи.

Анализ опроса граждан-получателей социальных услуг

С целью независимой оценки качества работы Учреждения члены Общественного совета провели анкетирование граждан-получателей социальных услуг по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ от 23 мая 2018 г. N 317н.

В ходе опроса было рассмотрено качество предоставления социальных услуг гражданам с позиции граждан пожилого возраста и инвалидов, получившим социальные услуги в Учреждении в полустационарной форме социального обслуживания (отделение дневного пребывания) и в форме социального обслуживания на дому.

Всего в анкетировании приняло участие 129 человек. Анкетирование проводилось ежеквартально (1 квартал - 40 чел, 2 квартал - 30 чел. 3 квартал - 30 чел., 4 квартал - 29 чел.). По итогам проведенного анкетирования установлено, что 100% граждан-получателей социальных услуг полностью удовлетворены объемом и качеством, оказанных услуг, обоснованные жалобы на работу Учреждения

отсутствуют. Результаты анкетирования показывают высокую степень удовлетворенности получателей качеством и доступностью получаемых социальных услуг. Этому способствует профессионализм и компетентность сотрудников, оказывающих социальные услуги, а также построение взаимоотношений с получателями на индивидуальной основе, исходя из потребностей конкретного получателя.

В 2020 году работа Общественного совета по проведению анкетирования продолжится.

Участие в социально-значимых мероприятиях

В течение года члены Общественного совета принимали участие в социально-значимых, праздничных районных мероприятиях, посвященных празднованию Дню Победы, Дню пожилого человека, Дню инвалида и др.

При содействии членов Общественного совета, сотрудники Учреждения проводили разъяснительную работу среди населения выявления граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.

В соответствии с решениями заседаний, в 2020 году члены Совета планируют:

- продолжить работу по улучшению качества работы Учреждения;
- продолжить участие в выявлении граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании.

Таким образом, работу Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» за 2019 год, можно оценить, как положительную.

Председатель Общественного совета Борин В.Г Борин