

**ПРОТОКОЛ**  
**рабочего заседания Общественного совета**  
**Государственного бюджетного учреждения**  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**городского округа город Чкаловск»**

19.06.2018 года

№ 3

Место проведения:

г. Чкаловск ул. Белинского д. 53 каб. № 9

(здание ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск»)

**Присутствовали члены Общественного совета:**

Тугова

Руфина Константиновна

Член Чкаловской районной организации Нижегородской областной организации имени Александра Невского Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов", председатель Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

Юницкая

Елена Алексеевна

Директор ГБУ «Чкаловский дом – интернат для престарелых и инвалидов».

Бородина

Светлана Николаевна,

Специалист по социальной работе, председатель профсоюзного комитета ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

Пакина

Анна Васильевна

Председатель ветеранской организации учреждений социальной защиты.

Зайкова Руфина Михайловна

Председатель Совета Ветеранов городского округа город Чкаловск.

**Приглашенные:**

1. Горшкова Лариса Павловна – директор ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».
2. Шестеперова Наталья Валерьевна – заместитель директора по общим вопросам ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».
3. Параничева Ирина Юрьевна - заместитель директора по медицинской части ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».
4. Долганова Елена Владимировна – специалист по социальной работе отделения социально-консультативной помощи, секретарь Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

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 город**

**Чкаловск» в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.**

(докладчик - Р.К. Тугова)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 20 граждан, получающих услуги в полустационарной форме обслуживания (приложение 1).

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Все члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск», на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск»:

- с информацией об установленном государственном задании на 2018 год;
- сведениями о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах;
- с основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность учреждений социального обслуживания в Нижегородской области;
- с информацией о проведении социально-значимых мероприятий, проводимых для жителей округа и т.д.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Решили:

Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам II квартала 2018 года.

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

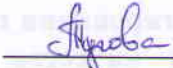
**II. О проведении круглого стола «Получатели социальных услуг в мире инноваций».**

(докладчик – А.В. Пакина)

19 апреля 2018 года члены Общественного совета принимали участие в заседании круглого стола «Получатели социальных услуг в мире инноваций», на котором познакомились с инновационными практиками и социальными технологиями, которые успешно апробированы на базе ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» и успешно применяются при обслуживании людей пожилого возраста, инвалидов и других категорий граждан. Перед началом круглого стола члены Общественного совета приняли участие в мастер-классах и освоили пальчиковую гимнастику, изготовили пасхальную открытку, посетили занятие на тему самопознания.

Все члены Общественного совета с большим удовлетворением высказались о необходимости и результативности мероприятия, дали ему высокую оценку.

Председатель Общественного совета

 Р.К.Тугова

Секретарь Общественного совета

 Е.В.Долганова

Приложение 1  
к протоколу рабочего заседания  
Общественного совета  
ГБУ "КЦСОН городского округа город Чкаловск"  
от 19.06.2018г. № 3

**ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ**

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ "КЦСОН городского округа город Чкаловск" в сфере социального обслуживания

кол-во опрошенных: 20 чел.

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	02410000017 - 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?	20	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	02420000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	20	
		02420000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	20	
3	Время ожидания предоставления услуги	02430000001 - 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.	
		02430000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		20
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	02440000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	20	
		02440000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	20	
		02450000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	20	
		02450000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	20	
		02450000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	20	

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	20	
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	20	
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	20	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	20	
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	20	
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	20	
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	20	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	20	
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания?	20	
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	20	
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	20	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	20	
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	20	