

Приглашенные лица:

Самсонова
Людмила Евгеньевна

заместитель директора Государственного
бюджетного учреждения «Комплексный
центр социального обслуживания
населения Ардатовского района»
секретарь Общественного совета

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Анализ результатов проведенной Общественным советом Учреждения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» (далее- Учреждение).

2. Утверждение итогов независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района».

1. Анализ результатов проведенной Общественным советом Учреждения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» (далее- Учреждение).

СЛУШАЛИ:

Кривицына Евгения Васильевича - председателя Общественного совета «О результатах проведенной независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района».

Члены Общественного совета изучили рейтинг Учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru, ознакомились со статистическими отчетами, отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют. Информированию населения о предоставлении социальных услуг в Учреждении уделяется большое внимание.

Источниками информирования населения Ардатовского района о деятельности Учреждения являются: средства массовой информации, буклеты, официальный сайт Учреждения, информационные стенды в Учреждении и при сельских администрациях, информация размещенная в новостной ленте

«Твиттер».

Изучив материалы в средствах массовой информации о работе Учреждения, важно отметить, что в районной газете «Наша жизнь» выходят статьи специалистов о деятельности Учреждения, о предоставляемых услугах, много положительных отзывов и благодарностей от клиентов Учреждения.

В Учреждении с февраля 2012 года действует официальный сайт в сети Интернет, где есть возможность ознакомиться с основной деятельностью Учреждения, его задачами, целями, проводимыми мероприятиями. Члены Общественного совета ознакомились с материалами, размещенными на сайте.

Следует отметить, что для повышения информированности населения о работе Учреждения, необходимо более регулярно размещать информацию о проводимых мероприятиях в районной газете «Наша жизнь» и на официальном сайте Учреждения. Также регулярно обновлять информационные стенды, информационные листки о работе структурных подразделений и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях.

В Учреждении имеется Книга обращений, где фиксируются отзывы и благодарственные записи клиентов. В течение 2014 года в Книге обращений было зафиксировано благодарностей и отзывов.

Далее был проведен мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

Члены Общественного совета при участии добровольцев провели анкетный опрос получателей социальных услуг.

При анкетировании получателей социальных услуг было опрошено 172 клиента, в том числе: 81 клиент отделения срочного социального обслуживания, 76 клиентов отделения социально – бытового обслуживания на дому, 15 клиентов социально – медицинского обслуживания на дому.

Все опрошенные отметили доступность получения услуг, признали доброжелательность, вежливость и компетентность персонала, оказывающего социальные услуги. Также отмечено по итогам мониторинга, что все опрошенные дали высокую оценку работы Учреждения.

Было отмечено, что мониторинг направлен на улучшение качества и доступности социальных услуг для населения, улучшение информированности потребителей о качестве работы Учреждения.

Таким образом, проанализировав результаты мониторинга, потребности и запросы получателей социальных услуг, можно сформировать следующие предложения по улучшению качества работы Учреждения:

1. Активизировать работу по информированию населения об услугах, оказываемых Учреждением, разработать дополнительные буклеты и памятки, привлекать непосредственно социальных работников к информированию клиентов о социальных услугах;

2. Вовлекать в работу клубов общения не только граждан, находящихся на надомном обслуживании, но и всех желающих граждан пожилого возраста, проживающих в отдаленных населенных пунктах, с целью преодоления

барьера одиночества и привлечения их к активной жизнедеятельности; активизировать проведение мини-праздников на дому у обслуживаемых граждан.

3. Расширить объем платных дополнительных услуг.

4. Усилить работу по выявлению лиц, нуждающихся в дополнительных социальных услугах Учреждения.

РЕШИЛИ:

1. Использовать результаты мониторинга для разработки плана мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района».

2. Утверждение итогов независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района».

СЛУШАЛИ:

Кривицына Евгения Васильевича - председателя Общественного совета. Были представлены итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района».

РЕШИЛИ:

1. Утвердить итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» (Приложение 1).

Председатель
Общественного совета



Е.В. Кривицын

Секретарь
Общественного совета



Л.Е. Самсонова

Приложение 1
к протоколу заседания № 3
Общественного совета
по независимой оценке качества услуг,
предоставляемых ГБУ «КЦСОН
Ардаговского района»

**Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых
Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального
обслуживания населения Ардаговского района»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опр оса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	7
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	7
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	8
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	8

		Раздел 1 - 30 баллов	
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитываемая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	Независимое наблюдение
		2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистические данные
		2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.) 3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное от	Раздел 2 - 5 баллов
			Метод – анкетирование
			Метод - анкетирование количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при

5

0

0

7

		числа опрошенных клиентов** учреждения		получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	8
Раздел 3 - 15 баллов					
4.	Дорожелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающихся персоналом, оказывающей услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения 4.2. Доля клиентов, считающихся, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающихся персоналом, оказывающей услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) Метод - анкетирование количество клиентов**, считающихся, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	9 9
Раздел 4 - 18 баллов					
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения 5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, количество клиентов** удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%) Метод - анкетирование количество клиентов**, количество клиентов** удовлетворенных условиями проживания в учреждениях x 100 /	10 0

				количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	
	5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждениях	1 раз в год		Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством питания в учреждениях x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0
	5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год		Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждениях x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0
	5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год		Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждениях x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	8
	5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год		Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	3

