

**Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»
ПРОТОКОЛ № 17**

заседания Общественного совета

по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»

Дата проведения: 27 декабря 2017 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

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации Учреждения

Смирнова Светлана Алексеевна – председатель правления Семеновского отделения

Всероссийского общества инвалидов

Микшина Надежда Анатольевна – специалист по охране труда МБУ культуры «ЦБС», председатель молодежной территориальной избирательной комиссии.

Приглашенные:

Чернов Павел Владимирович - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Маслов Игорь Владимирович - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» по общим вопросам

Морозова Наталья Владимировна - юрисконсульт ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», секретарь Общественного совета.

На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета из 5, кворум для принятия решения имеется.

Повестка дня:

1. 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)

Члены Общественного совета ознакомлены с итогами анкетирования, проведенным в 4 квартале 2017 года среди 30 граждан, получающих услуги в надомной форме социального обслуживания (по критериям и показателям независимой оценки качества в сфере социального обслуживания, утвержденными Приказом Минтруда РФ 995н).

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Проанкетированные граждане - получатели социальных услуг считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрашиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» 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 «Семеновский», на сайте www.bus.gov.ru и на информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»:

- сведениями об учреждении;
- с информацией об установленном государственном задании на 2017 год;
- планом финансово-хозяйственной деятельности;
- сведениями о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах;
- информацией о материально технической базе учреждения;
- перечнем предоставляемых социальных услуг и т.д.;
- тарифами на социальные услуги в 2017 году;
- с основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность учреждений социального обслуживания в Нижегородской области;
- с информацией о проведении подворных обходов одиноко проживающих граждан в возрасте старше семидесяти лет и одиноко проживающих инвалидов первой и второй группы, не находящихся на надомном обслуживании, а также граждан, находящихся на надомном обслуживании;
- с информацией о проведении социально-значимых мероприятий, проводимых для жителей округа и т.д.

РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности Учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 4 квартала 2017 года и за весь период 2017 года.

2. Утвердить итоги анкетирования по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания в 4 квартале 2017 года (приложение № 1 к настоящему протоколу).

3. Разместить на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» итоги анкетирования по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания в 4 квартале 2017 года (приложение № 1 к настоящему протоколу).

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

II. О проведении Рейтинговой оценки ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», проведенной среди организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому (по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н).

(докладчик – Н.В. Морозова)

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания в 2017 году Общественным советом ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в июне 2017 года проводилось анкетирование среди получателей социальных услуг. Независимая оценка качества оказания услуг включала в себя оценку по общим пяти критериям:

1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания;
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления социальной услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения и предприятия социального обслуживания;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В ходе анкетирования приняли участие 106 граждан, которые обращались в ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» за социальной услугой. Результаты анкетирования были направлены в Общественный совет при министерстве социальной политики Нижегородской области, и 26.09.2017 года на заседании были утверждены результаты проведенной независимой оценки качества работы 95 организаций социального обслуживания Нижегородской области. В рейтинге организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» заняло 11 место из 26 с результатом 39,9 балла из 45 возможных, что является хорошим результатом.

При оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания Общественным советом при министерстве социальной политики Нижегородской области были

приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.11.2014 №886н, отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, отсутствие дистанционных способов взаимодействия организаций и получателей социальных услуг, отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Организациям социального обслуживания было рекомендовано организовать работу по устранению выявленных недостатков и совершенствованию своей деятельности в течение 2018 года. Хочется отметить, что наше учреждение не вошло в список организаций, к которым были предъявлены данные замечания.

В целом качество работы организаций социального обслуживания Нижегородской области оценены Общественным советом как положительные. Но кроме этого, всем учреждениям было рекомендовано предусмотреть проведение мероприятий по организации в полном объеме доступности территорий, зданий и помещений учреждения для маломобильных граждан, в том числе оборудование помещений видео- и аудиоинформаторами, мероприятий по укомплектованию специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг и своевременного прохождения ими курсов повышения квалификации, мероприятий по укреплению материально-технической базы, внедрению новых социально-реабилитационных методик, дополнительных услуг, а также по проведению разъяснительных работ с гражданами по вопросам социального обслуживания.

Члены Общественного совета проинформированы о результатах методических выездов в 4 квартале 2017 года, проведенных ГКУ НО «УСЗН г.о.»Семеновский» (на основании исполнения Поручения министерства социальной политики Нижегородской области от 23.08.2017 года № 318-08-9722/17 «О методических выездах»),

III. Анализ работы Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» в 2017 году.

(докладчик – В.Г. Борин)

Поблагодарил членов Общественного совета за плодотворную работу в течение 2017 года. Выступил с информацией о предварительных результатах работы Общественного совета за 2017 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 2017 год

РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» в 2017 году.
2. Утвердить Отчет о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» в 2017 году (приложение № 2 к настоящему протоколу).
3. 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» в 2017 году (приложение № 2 к настоящему протоколу).
4. Провести очередное заседание Общественного совета в первой половине первого квартала 2018 года.

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

Председатель
Общественного совета

 Борин В.Г.

Секретарь Общественного совета

 Морозова Н.В.

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ "КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания кол-во опрошенных: 30 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?	30	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	02420000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	30	
		02420000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?		
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?		30
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	02440000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	30	
		02440000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	30	
		02450000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	30	
		02450000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?		
		02450000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?		
5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	02450000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?		

	0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	30	
	0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?		
	0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?		
	0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?		
	0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?		
	0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	30	
	0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	30	
	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?	30	
	0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	30	
	0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?		
	0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	30	

ОТЧЕТ

о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского «Семеновский» за 2017 год

За истекший 2017 год Общественным советом государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» проведено 4 заседания, 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. Ознакомление с независимой оценкой качества учреждения;
4. Участие в подготовке социально-значимых мероприятий и т.д.

В течении отчетного года члены Общественного совета активно проводили информационно - разъяснительную работу среди населения округа о деятельности Учреждения, а также об основных положениях ФЗ - № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», при проведении социально-значимых мероприятий, а также на собраниях общественных организаций.

Во втором и третьем квартале 2017 года члены Общественного совета участвовали в выявлении граждан, нуждающихся в социальном обслуживании при проведении подворных обходов одиноко проживающих граждан: старше 70 лет и инвалидов I и II групп, не находящихся на надомном обслуживании.

В 2017 году в ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» включен в перечень организаций социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг (в соответствии с приложением № 3 к протоколу заседания Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области от 30.11.2016г. № 5). С целью независимой оценки качества работы Учреждения члены Общественного совета провели анкетирование граждан-получателей социальных услуг, которые получают услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому (по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н). Всего в анкетировании приняло участие 186 человек. Анкетирование проводилось ежеквартально (1 квартал - 30 чел, 2 квартал - 106 чел. 3 квартал - 20 чел., 4 квартал - 30 чел.). По итогам проведенного анкетирования установлено, что 100% граждан-получателей социальных услуг полностью удовлетворены объемом и качеством оказанных услуг.

Пакет документов по итогам независимой оценки качества оказания услуг был направлен на рассмотрение в Общественный совет при министерстве социальной политики Нижегородской области и **рейтинговая оценка ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» составила – 39,9 баллов** (по критериям и показателям Приказа Минтруда РФ 995н), среди организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому (протокол заседания Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области от 26.09.2017г. № 9).

Члены Общественного совета рекомендовали ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» проанализировать и учесть в дальнейшей работе недостатки, выявленные в ходе проведения проверки в отношении 96 организаций социального обслуживания Нижегородской области в 2017 году.

В 2018 году работа Общественного совета по проведению анкетирования продолжится.

Председатель
Общественного совета

 Борин В.Г.