

Протокол № 2
заседания Общественного совета при
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 28 марта 2024 г.

Всего: членов Общественного совета - 6 чел.

Присутствовали: 6 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Яшина Е.В.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

Приглашенные: Роньжева О.Ю., директор ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

Повестка дня :

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Общественным советом при учреждении, по результатам анкетирования в 1 квартале 2024 г.

2. Анализ книги обращений граждан в отделении дневного пребывания и в учреждении.

3. Анализ выполнения государственного задания отделением социального обслуживания семьи и детей.

4. Изучение материалов для участия во Всероссийском конкурсе «Российская организация высокой социальной эффективности».

По 1 вопросу слушали: Стрекаловскую В.Б. – председателя Общественного совета.

В первом квартале 2024 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;
- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;
- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;
- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;
- своевременностью предоставления услуг;
- транспортной доступностью организации;
- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

Однако, в числе опрошенных, есть граждане, которые не пользовались рядом услуг:

- взаимодействием с помощью электронных сервисов.

Решили:

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству социальных услуг в 1 квартале 2024 года.
2. Рекомендовать Учреждению принять дополнительные меры по пропаганде получения информации дистанционно с помощью электронных сервисов.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 2 вопросу слушали: Парютину Н.Х. - члена Общественного совета.

Проанализированы две книги обращений граждан: в учреждении и отделении дневного пребывания. В книге обращений граждан в Учреждении в 2023 году зарегистрировано 47 обращений. Все обращения – это благодарности специалистам, заведующим отделениями за своевременную помощь и высокое качество предоставленных услуг. Отрицательных отзывов и рекомендаций не зарегистрировано.

В книге обращений граждан в отделении дневного пребывания в 2023 году 16 отзывов, все они положительные. Получатели социальных услуг благодарят коллектив отделения за отличные условия отдыха и оздоровления, за доброе и внимательное отношение сотрудников.

Обе книги ведутся по форме, записи аккуратные. Замечаний нет.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 3 вопросу слушали: Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

Государственное задание отделения социального обслуживания семьи и детей за 1 квартал 2024 года выполнено по всем показателям:

	Государственное задание	Выполнено на отчетную дату
Предоставление социально-бытовых услуг	10	10
Предоставление социально-психологических услуг	10	10
Предоставление услуг в целях повышения коммуникативного потенциала	2	2
Предоставление срочных социальных услуг	200	210

Решили:

1. Информацию о выполнении государственного задания принять к сведению.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 4 вопросу слушали: Стрекаловскую В.Б. – председателя Общественного совета.

Члены совета изучили материалы Всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности» на федеральном и региональном уровне на 2024 год. Интересны номинации «Развитие трудового и личностного потенциала работников» и «Создание комфортных условий для работников, совмещающих трудовую деятельность с выполнением семейных обязанностей».

В учреждении многое делается по данным направлениям, однако, отсутствуют дополнительные льготы и гарантии сотрудникам по сравнению с действующим законодательством. Это не дает возможности участвовать в конкурсе в этом году. Следует проработать вопросы введения дополнительных льгот и гарантий для сотрудников с семейными обязанностями на основании сведений для оценки участников конкурса.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать руководству учреждения совместно с юридической и бухгалтерской службами проработать вопросы улучшения условий труда работникам с семейными обязанностями для участия в данном конкурсе в следующем году.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

Председатель Общественного совета:



Стрекаловская В.Б.

Секретарь Общественного совета:



Яшина Е.В.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский» в сфере социального обслуживания во 1 квартале 2024 года

кол-во опрошенных: 25 чел

№	Критерий	Показатели	Количество опрошенных		
			да	нет	Не пользо вались
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	22		3
		Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе перечне и порядке предоставления социальных услуг?	25		
2	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	17		8
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	13		12
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации)?	25		

	Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации, санитарным состоянием помещений организации?	25		
	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, графиком прихода социального работника и прочее)?	25		
	Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	25		
	Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	25		
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	25		