

Общественный совет по независимой оценке качества услуг  
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального  
обслуживания населения городского округа Навашинский»

---

«30» июня 2022 г.

г.Навашино

**Протокол заседания № 3**

**Всего:** членов Общественного совета - 6 чел.

**Присутствовали:**

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.  
Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.  
Секретарь Общественного совета: Выборнова Т.Е.  
Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.;  
Парютина Н.Х.,  
Мичурина Е.О.

Кворум имеется.

**Приглашенные:** Роньжева О.Ю., директор.

**Повестка дня :**

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в учреждении по результатам анкетирования во II квартале 2022 года.
2. Условия предоставления социальных услуг получателям социальных услуг отделением срочного социального обслуживания.
3. Анализ выполнения государственного задания за I полугодие 2022 года.

**По 1 вопросу слушали:** Терешкину А.Г., члена Общественного совета.

Члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский». В ходе изучения показателей качества открытости и доступности установлено: ведется и постоянно обновляется официальный сайт учреждения, на котором в доступной форме можно получить необходимую информацию: о количестве свободных мест, о тарифах на дополнительные услуги, о порядке и условиях предоставления услуг, о материально-техническом обеспечении учреждения и др. Заявитель может подать заявление на предоставление услуг в электронной форме, может дать оценку качества предоставленных услуг согласно опросного листа и т.д. В учреждении имеется 10 информационных стендов, где размещены правоустанавливающие документы, на основании которых работает учреждение, памятки по сопровождению маломобильных граждан, сведения о руководителях, специалистах, важные информационные сообщения и т.д. В течение II квартала 2022 года члены совета проверяли и анализировали деятельность учреждения по различным вопросам.

Результаты мониторинга (приложение №1 к протоколу) показали, что услуги гражданам, находящимся на обслуживании в учреждении или обратившимся за предоставлением услуг, предоставляются в полном объеме и обслуживаемые удовлетворены условиями предоставления социальных услуг и их качеством; все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский»,

довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Персонал ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» считают компетентным, вежливым, доброжелательным.

**Решили:**

- 1.Информацию принять к сведению.
- 2.Дать положительную оценку работы ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» за 2 квартал 2022 года.
- 3.Рекомендовать приобрести буклетницу в здание ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» и актуализировать буклеты по размещению направлений деятельности в III квартале 2022г.

**Голосовали:**

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

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

Срочные социальные услуги предоставляются специалистами отделения срочного социального обслуживания в административном здании учреждения, а так же специалистами по участковому принципу при сельских ТОСах. Был осуществлен выезд в с.Б-Окулово, с.Новошино с целью контроля за условиями предоставления социальных услуг.

**Решили:**

- 1.Информацию принять к сведению.
2. Условия предоставления социальных услуг отделением срочного социального обслуживания соответствуют требованиям действующего законодательства.

**Голосовали:**

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

**По 3 вопросу слушали:** директора ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Роньжеву О.Ю. Директор доложила о количестве предоставленных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме в I полугодии 2022 года.

Форма социального обслуживания	Наименование социальных услуг	Показатели
Социальное обслуживание на дому	Социально-бытовые	115354
	Социально-медицинские	102410
	Социально-психологические	5543
	Социально-педагогические	1473
	Социально-трудоустроенные	9073
	Социально-правовые	973
	Коммуникативные	8214
	Срочные	29
Полустационарная форма	Социально-бытовые	5408
	Социально-медицинские	16333
	Социально-психологические	1277
	Социально-педагогические	470
	Социально-трудоустроенные	1223
	Социально-правовые	614
	Коммуникативные	1275
	Срочные	3360

**По 3 вопросу слушали:** председателя Общественного совета: Стрекаловскую В.Б. Государственное задание на I полугодие 2022г. выполнено на 100%, кроме отделения дневного пребывания. Государственное задание выполнено на 9% с учетом допустимых отклонений в связи с работой ОДП в дистанционном формате в I полугодии 2022г.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать ОДП во II полугодии улучшить показатели за счет увеличения количества обслуживаемых.

**Голосовали:**

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

Председатель Общественного совета:



Стрекаловская В.Б.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ**  
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа  
Навашинский» в сфере социального обслуживания во 2 квартале 2022 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?	17		8
		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)?	16		9
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	25		

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