

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

---

«19» сентября 2022 г.

г.Навашино

**Протокол заседания № 4**

**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 в 3 квартале 2022 года.
2. Анализ выполнения государственного задания за 9 месяцев 2022 года.
3. Условия предоставления социальных услуг получателям в отделении социального обслуживания семьи и детей.
4. Анализ выполнения плана мероприятий по улучшению качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» на 2022 год.
5. Анализ выполнения плана мероприятий по повышению квалификации работников ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» на 2022 год.

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

За 3 квартал 2022 года членами Общественного совета проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания. Все опрошенные положительно оценивают качество предоставляемых услуг работниками учреждения. Отмечают их доброжелательность, компетентность и трудолюбие. Удовлетворены своевременностью и полнотой оказываемых социальных услуг. Готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» своим родственникам и знакомым при выборе организации социального обслуживания. Отрицательных отзывов нет.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Дать положительную оценку работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по качеству и доступности предоставленных социальных услуг в 3 квартале 2022 года.

**Голосовали:**

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

**По 2 вопросу слушали:** Стрекаловскую В.Б. - председателя Общественного совета. Государственное задание за 9 месяцев 2022 года выполнено в полном объеме (100 %).

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать учреждению не снижать темпы для выполнения государственного задания за 2022 год.

**Голосовали:**

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

**По 3 вопросу слушали:** Зайцеву О.Н. – заместителя председателя Общественного совета.

Проверены условия предоставления социальных услуг в отделении социального обслуживания семьи и детей. Для получателей социальных услуг созданы комфортные условия. Уютный кабинет для приема посетителей оснащен всем необходимым. Хорошее санитарное состояние помещения. Уже при входе в кабинет понятно, что оказываются социальные услуги детям и их родителям. Интересная желто-оранжевая цветовая гамма, детский уголок (стол, стул, игровой материал), на стене семейные фотографии – победителей фотоконкурса «Семья во все времена». Получателей услуг встречают доброжелательные социальные педагоги, на все вопросы дают обстоятельные ответы, оформляют необходимые документы. В отделении царит атмосфера тепла и добра.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Признать условия для предоставления социальных услуг в отделении социального обслуживания семьи и детей соответствующими требованиям действующего законодательства.

**Голосовали:**

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

**По 4 вопросу слушали:** Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

Сотрудники учреждения постоянно работают над повышением качества социальных услуг, предоставляют услуги своевременно и в полном объеме. Об этом свидетельствуют отзывы получателей в ходе письменных опросов, на сайте учреждения и в Книге обращений граждан. План мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» за 2022 год, выполняется в соответствии с запланированными датами.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать учреждению выполнить план мероприятий по улучшению качества услуг в полном объеме до 1 января 2023 года.

**Голосовали:**

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

**По 5 вопросу слушали:** Стрекаловскую В.Б. - председателя Общественного совета.

Проанализирован план мероприятий по повышению квалификации работников ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» на 2022 год. Мероприятия плана выполняются

В текущем году

- курсы повышения квалификации прошли 24 чел.
- обучение по программе «Оказание первой помощи до оказания медицинской помощи» прошли 67 социальных работников
- обучались на областных и межрайонных семинарах 16 чел.  
Использовались индивидуальные формы повышения квалификации:
- написание мини-сочинений «Социальная работа в моей жизни» - 52 социальных работников;
- написание двух статей в профессиональные журналы – 1 чел.;
- участие в областных конкурсах профессионального мастерства – 3 чел.;
- участие во Всероссийском конкурсе профессионального мастерства в сфере социального обслуживания – 1 чел.;
- участие социальных работников в ежегодном конкурсе «Социальный работник года».

Участие в этих мероприятиях повышает грамотность, компетентность и профессионализм работников учреждения.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать учреждению выполнить план мероприятий в полном объеме до 1 января 2023 года.

**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 3 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?	12		13
		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)?	11		14
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?	7		18
		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		