

Протокол № 4

заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг,
предоставляемых ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 17 декабря 2021 г.

Присутствовали: 6 человек.

Приглашенные лица:

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

Кворум для принятия решения имеется.

Повестка дня:

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в учреждении по результатам анкетирования.
2. Анализ выполнения плана мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» за 2021г.
3. Анализ взаимодействия с ГБУЗ НО «Навашинская ЦРБ» работы «Поезд здоровья» и организации подвоза граждан пожилого возраста и инвалидов на диспансеризацию.
4. Анализ организации мероприятий для детей, состоящих на социальном патронаже.

По 1 вопросу слушали: Зайцеву О.Н., заместителя председателя 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 6 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 2021 года члены совета проверяли и анализировали деятельность учреждения по различным вопросам в соответствии с годовым планом работы.

Члены совета в текущем году в связи со сложной эпидемиологической ситуацией проводили телефонные опросы получателей социальных услуг о качестве и своевременности их предоставления.

В результате анкетирования 86 граждан (приложение №1) установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством предоставляемых услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Дать положительную оценку работы ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский».

Голосовали:

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

По 2 вопросу слушали: Терешкину А.Г., члена Общественного совета.

Сотрудниками учреждения постоянно ведется работа по улучшению качества предоставляемых услуг: полнота, своевременность, результативность предоставления социальных услуг. Функционирует Единый социальный телефон, проводятся мониторинги отзывов граждан о работе учреждения. План мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» за 2021г. выполняется.

Решили:

1. План мероприятий по улучшению качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» на 2021г. выполнен полностью.

Голосовали:

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

По 3 вопросу слушали: Зайцеву О.Ю., заместителя председателя Общественного совета.

В период с 21 по 25 июня 2021 года «Поезд здоровья» работал в городском округе Навашинский. Населенными пунктами, где медицинские работники проводили осмотр были с. Поздняково, с. Натальино, с. Б.Окулово, п.Теша и п. Силикатный. Для подвоза маломобильных граждан из близлежащих деревень ГБУ «КЦСОН г.о. Навашинский» предоставил транспорт. Около 400 человек получили специализированную медицинскую помощь и прошли медицинское обследование в лечебно-диагностических лабораториях. Работа «Поезда здоровья» доказала свою необходимость и значимость.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Дать положительную оценку взаимодействию ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» и ГБУЗ НО «Навашинская ЦРБ».

Голосовали:

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

По 4 вопросу слушали: Мичурину Е.О., члена совета.

Сотрудниками отделения социального обслуживания семьи и детей регулярно посещают семьи для изучения и прояснения сложившейся ситуации, сбор предварительных данных о семье, имеющих несовершеннолетних детей, находящиеся в социально опасном положении. На базе Учреждения создан и функционирует клуб «Доверие», сотрудники которого ведут работу, направленную на предотвращение возникающих семейных проблем в детско-родительских отношениях и формирование педагогической культуры родителей. Семьям, ведущим асоциальный образ жизни, оказывается адресная помощь и поддержка за счет спонсоров, предоставляются услуги социально-экономического характера (организация летнего отдыха, досуга для несовершеннолетних и др.), оказывается конкретная (при необходимости — экстренная) социальная помощь и поддержка, направленная на решение кризисных проблем.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Дать положительную оценку учреждению по качеству предоставляемых социальных услуг семьям с детьми, нуждающимся в особой заботе государства.

Голосовали: «за» - единогласно, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель Общественного совета



В.Б.Стрекаловская

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский» в сфере социального обслуживания

кол-во опрошенных: 86 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?	53		33
		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?	86		
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?	86		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	86		
		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)?	39		47
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	86		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	12		74
		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)?	86		
		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)?	86		
		Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации,	86		

	санитарным состоянием помещений организации?			
	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)?	86		
	Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	86		
	Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	86		
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	86		