

**Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»**

ПРОТОКОЛ № 3

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

Дата проведения: 26 августа 2022 года

Время проведения: 10:00

Место проведения: Нижегородская область, г. Семенов, ул. Матвеева, д. 4

Присутствовали члены Общественного совета:

Смирнова Светлана Алексеевна - председатель правления Семёновского Отделения Всероссийского общества инвалидов - председатель Совета.

Преснов Евгений Валентинович - председатель Совета ветеранов войны в Афганистане, Чеченской республике.

Борин Вячеслав Григорьевич - председатель Совета ветеранов войны и труда

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации Учреждения.

Рыбакова Анастасия Николаевна - председатель первичной ветеранской организации М-Зиновьевского территориального отдела администрации г.о. Семеновский

Приглашенные:

Цебина Альбина Александровна - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Румянцева Юлия Владимировна - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» по медицинской части.

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

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

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 – Смирнова С.А.)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 20 граждан - получателей услуг в полустационарной форме обслуживания в отделении дневного пребывания и 20 граждан - получателей услуг в отделениях социально-бытового обслуживания на дому.

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. 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.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Голосовали: открытым голосованием.
Предложение принято единогласно.

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

Решили:

Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги по итогам 2 квартала 2022 года качественными.

2. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» во 2 квартале 2022 года (докладчик – Румянцева Ю.В.)

Подводя итоги работы за 2 квартал 2022 года, хотелось бы отметить самые основные моменты:

1. Во исполнение комплекса по улучшению социально-экономического положения ветеранов Великой Отечественной войны с 11 апреля по 30 июня 2022 года специалистами ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» проводился подомовой обход жилых помещений, в которых проживают ветераны. Цель данного мероприятия — обследование условий жизни ветеранов Великой Отечественной войны, выявление потребностей, предоставление социального обслуживания и других социальных услуг.

2. ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» стало призером в международном онлайн марафоне "Вызов времени. Информационная открытость организаций социального обслуживания - 2022".

3. В рамках празднования 77-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне сотрудники учреждения активно участвовали в акции «Окна Победы», «Подарок ветерану», «Сад памяти», «Георгиевская лента», «Песни Победы».

4. Недостаток финансовой грамотности не позволяет пожилым людям рационально распорядиться своими доходами и сбережениями, адекватно оценить возможные финансовые риски. Граждане пожилого возраста нередко становятся жертвами финансового мошенничества. С этой целью Банк России проводил бесплатные дистанционные занятия по финансовой грамотности для пенсионеров. Наши получатели социальных услуг регулярно повышают свой уровень финансовой грамотности, обучаясь на онлайн занятиях.

5. Учреждение приняло участие в XII региональном чемпионате по компьютерному многоборью среди пенсионеров Нижегородской области, который проводился в рамках проекта «Старшее поколение» по инициативе общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России». Цель проведения чемпионата – популяризация среди людей пожилого возраста и пенсионеров движения по овладению компьютерными технологиями для успешной социальной адаптации в информационной среде, продвижение возможности получения государственных и муниципальных услуг через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, а также развитие системы обучения компьютерной грамотности.

6. Учреждение приняло участие в XVIII Международном фестивале народных художественных промыслов «Золотая Хохлома» с демонстрацией адаптивных настольных игр.

7. ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» приняло участие в торжественном мероприятии, посвященном Дню семьи, любви и верности, организованным Министерством социальной политики Нижегородской области в Александровском саду г. Нижнего Новгорода, представив стилизованную фотозону для гостей.

Председатель Общественного совета

С.А. Смирнова

Секретарь Общественного совета

Н.В. Морозова

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

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

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о деятельности организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	40	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	40	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	40	
3	Время ожидания предоставления услуги	0244000001 - 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.	
		0244000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		40
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	40	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	40	
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	40	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	40	
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	40	

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	40	
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	40	
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	40	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	40	
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	40	
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	40	
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	40	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	40	
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	40	
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	40	
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе терпимостью решения вопросов?	40	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	40	
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	40	