

Порядок

проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Сормовского района г.Н.Новгорода»

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Сормовского района» (Далее **Учреждение**), регламентирует порядок и условия проведения независимой оценки качества работы и услуг, предоставляемых учреждением, с участием и на основе мнения получателей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации.

1.2. Основными целями проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением являются:

- повышение качества услуг, предоставляемых учреждением;
- повышение открытости информации о качестве услуг;

2. Организация проведения оценки качества услуг.

2.1. Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением проводится один раз в год ежегодно.

2.2. Непосредственное проведение оценки качества услуг, осуществляет общественный совет, созданный при ГБУ «КЦСОН»

2.3. Состав общественного совета учреждения, утверждается приказом директора учреждения.

2.4. Оценкой качества услуг, предоставляемых учреждением, является выраженная в показателях характеристика качества предоставляемых социальных услуг, а также их результативности.

2.5. Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, характеризующие:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении:
 - уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (0-1);

- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждениях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждений, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждений, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех-, четырех- и более местных жилых комнатах

учреждения стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);

- удовлетворенность качеством питания (%);

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

2.6. Общественный совет учреждения проводит анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, данные открытых источников информации, мнений получателей социальных услуг (их законных представителей и иных граждан), проводит опросы (анкетирование), сбор и обработку первичных данных, анализ и оценку качества работы учреждения.

2.7. При проведении анализа и оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, общественный совет учреждения:

- систематизирует выявленные в деятельности учреждения проблемы;

- сопоставляет фактические и нормативно установленные значения исследуемых параметров;

- сопоставляет нормативно установленные значения исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

- осуществляет расчет интегральной оценки качества работы учреждения;

- разрабатывает предложения по улучшению качества работы учреждения.

2.8. Результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждением, передаются общественными советами учреждений в Областной общественный совет для анализа и аккумулирования информации.

2.9. Срок предоставления результата – в течение 1 месяца с момента окончания проведения независимой оценки качества услуг.



ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета при ГБУ «Комплексного центра социального обслуживания населения Сормовского района».

н.н.

г.Нижний Новгород

от 28.04.2016г.

ПРИСУТСТВОВАЛО: 6 человек

Целищева Н.А.- директор ГБУ «КЦСОН»

Грачева И.В.- зам.директора по общим вопросам

Ширмаев Е.В.- старший помощник депутата

Кальпина В.Ф.- председатель Сормовского районного совета ветеранов

Курзанова В.Н.- председатель совета ветеранов поселка «Светлоярский»

Храмов А.П.- пресс секретарь совета ветеранов.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

- 1.Подведение итогов работы учреждения за 1 квартал 2016 года по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Сормовского района» в сфере социального обслуживания.
2. Подготовка писем по социальному сотрудничеству и привлечению спонсоров об оказании спонсорской помощи.

ВЫСТУПИЛИ:

1. Курзанова В.Н.- председатель совета ветеранов поселка «Светлоярский»- ознакомила членов общественного совета с итогами работы учреждения за 1 квартал 2016 года в соответствии с планом работы Общественного совета.

Итоги работы учреждения за 1 квартал признать удовлетворительными

Голосовали: «за»- 6 , «против»- 0, «воздержались»- 0

2.Грачева И.В. –заместитель директора по общим вопросам- подготовить письма по социальному сотрудничеству об оказании спонсорской помощи (ремонт потолка на пищеблоке, по шторам в актовом зале, по оформлению подписки «Красный Сормович»).

По итогам обсуждения принято решение подготовить письма по социальному сотрудничестве .

Голосовали: «за»- 6 , «против»- 0, «воздержались»- 0

Председатель



В. Н. Курзанова

Секретарь



И.В.Грачева



ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета при ГБУ «Комплексного центра социального обслуживания населения Сормовского района».

3

г.Нижний Новгород

06.07.2016г.

ПРИСУТСТВОВАЛО: 6 человек

Целищева Н.А.- директор ГБУ «КЦСОН»

Грачева И.В.- зам.директора по общим вопросам

Ширмаев Е.В.- старший помощник депутата

Кальпина В.Ф.- председатель Сормовского районного совета ветеранов

Курзанова В.Н.- председатель совета ветеранов поселка «Светлоярский»

Храмов А.П.- пресс секретарь совета ветеранов.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

- 1.Работа по информационному просвещению населения.
2. Подведение итогов работы учреждения за 2 квартал 2016 года по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Сормовского района» в сфере социального обслуживания.
- 3.Ознакомление с мероприятиями в соответствии планом работы проводимых в 3 квартале.

ВЫСТУПИЛИ:

- 1.Грачева И.В. –заместитель директора по общим вопросам –ознакомила с итогами работы по информационному просвещению населения:



ПРОТОКОЛ

Заседания Общественного совета при ГБУ «Комплексного центра социального обслуживания населения Сормовского района».

26.09.2016

г.Нижний Новгород

24

ПРИСУТСТВОВАЛО: 6 человек

Целищева Н.А.- директор ГБУ «КЦСОН»

Грачева И.В.- зам.директора по общим вопросам

Ширмаев Е.В.- старший помощник депутата

Кальпина В.Ф.- председатель Сормовского районного совета ветеранов

Курзанова В.Н.- председатель совета ветеранов поселка «Светлоярский»

Храмов А.П.- пресс секретарь совета ветеранов.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Подведение итогов работы учреждения за 3 квартал 2016 года по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Сормовского района» в сфере социального обслуживания.
2. Итоги проведения акции «Мы на одном берегу» для жителей Сормовского района, организованная министерством социальной защиты населения совместно с министерством здравоохранения Нижегородской области.
3. Участие в областном слете по финской ходьбе «Осенний марафон»
4. Ознакомление с мероприятиями проводимых в 4 квартале в соответствии с планом работы.