

## ОТЧЕТ

### о работе Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Чкаловск» за 2020 год

Работа Общественного совета в 2020 году была направлена на решение текущих задач развития и эффективной деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» (далее Учреждение).

Общественный совет в 2020 году определил для себя следующие направления деятельности:

- содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования Учреждения, улучшения работы;
- содействие в повышении информационной открытости Учреждения.

Организация деятельности Общественного совета строилась на основании положения об Общественном совете ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск», в соответствии с планом мероприятий на 2020 год. Все запланированные мероприятия выполнены в полном объеме.

В 2020 году было проведено 5 заседаний Общественного совета, на которых рассматривались различные вопросы по оказанию содействия Учреждению в совершенствовании деятельности по предоставлению социальных услуг населению, основными из которых были:

1. Анализ информационной открытости Учреждения;
2. Функции общественного контроля за деятельностью Учреждения;
3. Участие в социально-значимых мероприятиях и т.д.

По итогам проведенных заседаний Общественного совета составлены: протокол № 1 от 03.02.20г., протокол № 2 от 26.03.20г., протокол № 3 от 23.06.20г., протокол № 4 от 28.09.20г., протокол № 5 от 15.12.20г., которые размещены на официальном сайте Учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

#### Анализ информационной открытости Учреждения

В течение 2020 года члены Общественного совета активно включались в информационно-разъяснительную работу среди населения о деятельности Учреждения.

Анализируя информационную открытость Учреждения, члены Общественного совета отметили, что в Учреждении информированию населения уделяется должное внимание. Источниками информирования населения о деятельности Учреждения, о предоставляемых социальных услугах являются: средства массовой информации (общественно-политическая газета «Знамя»), официальный сайт Учреждения, социальные сети «Твиттер» и «ВКонтакте», а также информационные стенды Учреждения, буклеты.

Официальный сайт Учреждения включен в единое информационное пространство сети Интернет в качестве общедоступного ресурса с сетевым адресом <http://chk.cso52.ru/> и содержит информацию о деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» в соответствии с федеральными и областными нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере социальной защиты

населения. Члены Общественного совета дали высокую оценку информационной наполняемости официального сайта Учреждения, на котором посетители сайта имеют возможность ознакомиться с основной деятельностью Учреждения, его задачами, действующими законодательными актами, государственным заданием, проводимыми мероприятиями.

В IV квартале 2020 года Учреждение зарегистрировалось в российской социальной сети «ВКонтакте», для того чтобы иметь дополнительный источник информирования о своей деятельности. Группа в сети «ВКонтакте» создана в целях публикации полезной и важной информации для жителей округа, проведения пиар-мероприятий и рекламы социальных услуг. Кроме того, «ВКонтакте» можно узнать о новостях и проведенных мероприятиях, последних достижениях и инновациях, посмотреть фото и видео событий.

Изучив материалы в средствах массовой информации о работе Учреждения, члены Общественного совета одобрительно отозвались о том, что в газете «Знамя» регулярно размещаются статьи о деятельности Учреждения, о предоставляемых услугах, подготовленные сотрудниками Учреждения. Кроме того, граждане, являющиеся клиентами Учреждения, и другие жители округа периодически направляют положительные отзывы и благодарности за работу отдельным работникам и Учреждению в целом.

Кроме этого специалисты Учреждения, работающие на селе тесно взаимодействуют с руководителями территориальных отделов администрации г.о.г. Чкаловск, с представителями общественных организаций по вопросам оказания различных видов помощи жителям села и проведению социально- значимых мероприятий.

В течение года члены Общественного совета знакомились со статистическими отчетами, отчетами по выполнению государственного задания, из которых видно, что Учреждение успешно выполняет государственное задание и поставленные задачи. Обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют.

#### **Функции общественного контроля за деятельностью Учреждения**

Функции общественного контроля за деятельностью Учреждения реализуются Общественным советом путем проведения мониторинга качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением.

Цель мониторинга – осуществление независимой оценки качества работы Учреждения.

В качестве объекта исследования выступили граждане достигшие пенсионного возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, которые являются постоянными получателями социальных услуг в Учреждении.

В ходе опроса было рассмотрено качество предоставления социальных услуг с позиции граждан, получившим социальные услуги в Учреждении в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому. Исследование проводилось методом анкетного опроса получателей социальных услуг.

Всего в анкетировании приняло участие 80 «типичных клиентов» (граждане, посещающие отделения дневного пребывания, обращающиеся в отделение срочного социального обслуживания, клиенты отделений социального обслуживания на дому). Анкетирование проводилось ежеквартально (1 квартал – 20 чел, 2 квартал – 20 чел. 3 квартал – 20 чел., 4 квартал – 20 чел.). По итогам проведенного анкетирования установлено, что 100% граждан-получателей социальных услуг полностью

удовлетворены объемом и качеством, оказанных услуг, обоснованные жалобы на работу Учреждения отсутствуют.

Результаты анкетирования показывают высокую степень удовлетворенности получателей качеством и доступностью получаемых социальных услуг. Этому способствует профессионализм и компетентность сотрудников, оказывающих социальные услуги, а также построение взаимоотношений с получателями на индивидуальной основе, исходя из потребностей конкретного получателя.

В 2021 году работа Общественного совета по проведению анкетирования продолжится.

#### Участие в социально-значимых мероприятиях

В течение года члены Общественного совета принимали участие в социально-значимых, праздничных районных мероприятиях, посвященных празднованию Дню Победы, Дню пожилого человека, Дню инвалида и др., а также в качестве волонтеров в Акции по уборке мест захоронения участников и ветеранов ВОВ.

20 марта 2020 года члены Общественного совета Р.К. Тугова, Р.М. Зайкова, А.В. Пакина, С.Н. Чеберева, Е.А. Юницкая приняли участие в коллегии учреждений социальной защиты, на которой с докладом «Итоги работы государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа город Чкаловск» за 2019 год» выступила директор Учреждения Л.П. Горшкова.

При содействии членов Общественного совета, сотрудники Учреждения проводили разъяснительную работу среди населения выявления граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.

В соответствии с решениями заседаний, в 2020 году члены Совета планируют:

- продолжить работу по улучшению качества работы Учреждения;
- продолжить участие в выявлении граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании.

Таким образом, работу Общественного совета ГБУ «КЦОСН городского округа Чкаловск» за 2020 год, можно оценить, как положительную.

В заключении хочется еще раз подчеркнуть большое значение проведения независимой оценки качества услуг в процессе создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, ее значимость в оценке эффективности услуг на всех стадиях их предоставления, а значит, и в обеспечении репутации Учреждения как надежного и порядочного поставщика социальных услуг.

Председатель  
Общественного совета

  
Юницкая Е.А.