

Протокол № 2
заседания Общественного совета при
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 31 марта 2025 г.

Всего: членов Общественного совета - 6 чел.

Присутствовали: 6 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Яшина Е.В.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

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

Повестка дня :

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Общественным советом учреждения, по результатам анкетирования в 1 квартале 2025 г.

2. Изучение эссе социальных и медицинских работников «Социальная работа в моей судьбе» и отбор лучших для направления в газету «Приокская правда» и профессиональные журналы «Социальное обслуживание» и «Работник социальной службы».

3. Анализ Книги обращений граждан в учреждении, в отделении дневного пребывания.

По 1 вопросу слушали: Яшину Е.В. – секретаря Общественного совета.

В первом квартале 2025 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;

- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;

- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;

- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;

- своевременностью предоставления услуг;

- транспортной доступностью организации;

- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

Решили:

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству предоставленных социальных услуг в 1 квартале 2025 года.

Голосовали:

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

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

На конкурс эссе «Социальная работа в моей судьбе» поступило 76 работ от социальных и медицинских работников. Членами Общественного совета изучены все представленные эссе. Лучшими признаны 11 работ:

- от социально-медицинских отделений - эссе Большакова П., Хлюпа О., Голуб С., Вилковой О., Купцовой О.;
- от отделения социально-бытового обслуживания на дому № 1 – Первушкиной С.;
- от отделения социально-бытового обслуживания на дому № 2 – Капустиной Н.;
- от отделения социально-бытового обслуживания на дому № 3 – Берсеновой Н., Медведевой Е., Крюковой Т.;
- от отделения социально-бытового обслуживания на дому № 4 – Демидовой О.

Каждое из них достойно быть напечатанным в профессиональных журналах «Работник социальной службы» и «Социальное обслуживание», в районной газете «Приокская правда».

Решили:

1. Одобрить работу учреждения по проведению конкурса эссе «Социальная работа в моей судьбе».
2. Рекомендовать учреждению направить лучшие работы в районную газету и профессиональные журналы.

Голосовали:

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

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

Проанализированы две книги обращений граждан: в учреждении и отделении дневного пребывания. В книге обращений граждан в Учреждении за 1 квартал 2025 года зарегистрировано 6 обращений. Все обращения – это благодарности специалистам, заведующим отделениями за своевременную помощь и высокое качество предоставленных услуг. Отрицательных отзывов и рекомендаций не зарегистрировано.

В книге обращений граждан в отделении дневного пребывания за 1 квартал 2025 года 4 обращения, все они положительные. Получатели социальных услуг благодарят коллектив отделения за отличные условия отдыха и оздоровления, за доброе и внимательное отношение сотрудников.

Обе книги ведутся по форме, записи аккуратные. Замечаний нет.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

Голосовали:

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

Председатель Общественного совета:

Секретарь Общественного совета:



Стрекаловская В.Б.



Яшина Е.В.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский» в сфере социального обслуживания в 1 квартале 2025 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?	23		2
		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)?	16		9
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?	12		13
		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	25		

	организации?			
	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		