

Общественный совет по независимой оценке качества услуг  
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального  
обслуживания населения городского округа Навашинский»

---

«21» декабря 2022 г.

г. Навашино

**Протокол заседания № 5**

**Всего:** членов Общественного совета - 6 чел.

**Присутствовали:**

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.  
Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.  
Секретарь Общественного совета: Выборнова Т.Е.  
Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.;  
Парютина Н.Х.,  
Мичурина Е.О.

**Приглашенные:** Роньжева О.Ю., директор.

Кворум для принятия решения имеется.

**Повестка дня :**

1. Анализ соответствия условий доступности помещений и прилегающей территории учреждения для инвалидов и других маломобильных граждан требованиям законодательства.
2. Изучение опыта внедрения инновационных технологий и новых методов работы в деятельности учреждения.
3. Изучение опыта работы мобильной бригады социального обслуживания в сельских населенных пунктах.
4. Проведение независимой оценки качества предоставления социальных услуг в IV квартале 2022 года.

**По 1 вопросу слушали:** Мичурину Е.О. - члена Общественного совета.

Проведен анализ соответствия условий доступности получения услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении. Анализ показывает, что созданы все необходимые условия для получения услуг гражданам с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями законодательства. Оборудован пандус при входе в учреждение, установлены поручни внутри учреждения, оборудована система речевого, светового и письменного оповещения (бегущая строка, громкая связь, световые и звуковые маяки, тактильные таблички со шрифтом Брайля, тактильная кнопка вызова помощника). Имеется инструкция для специалистов по сопровождению инвалидов. Оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В наличии кресло-коляска для передвижения инвалидов внутри помещения.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Одобрить работу, учреждения по созданию условий доступности оказания социальных услуг для инвалидов и маломобильных граждан.

**Голосовали:**

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

**По 2 вопросу слушали:** Зайцеву О.Н. – заместителя председателя Общественного совета.

Проверена работа по внедрению инновационных технологий в работу деятельности учреждения. Выяснено, что в работе с гражданами пожилого возраста, находящимися на надомном обслуживании, активно применяются такие технологии, как: ретро-терапия, смехотерапия, теосоциореабилитация, бригадный метод, виртуальный туризм. Пожилые люди привлекаются к участию в конкурсах. В текущем году творческие пожилые люди приняли участие в областном конкурсе «После 60-ти жизнь только начинается», областном фотоконкурсе «Мир глазами ветеранов», межрайонном конкурсе «Мисс – шляпка 2022». Возобновила работу Школа православного просвещения для граждан пожилого возраста с участием священнослужителей и преподавателей воскресной школы.

На базе отделения дневного пребывания открыта швейная мастерская для многодетных мам и других категорий граждан. Развитие действующих форм работы и создание новых способствует эффективности деятельности учреждения, увеличению количества получателей социальных услуг, улучшению качества социального обслуживания. Члены Общественного совета оказали содействие, приняли участие в развитии новых форм и технологий.

**Решили:**

1. Дать положительную оценку учреждению в работе по внедрению инновационных технологий.

2. Рекомендовать учреждению и в дальнейшем развивать новые формы социального обслуживания.

**Голосовали:**

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

**По 3 вопросу слушали:** Роньжеву О.Ю., директора ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» о работе мобильной бригады социального обслуживания.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.

2. Обеспечить участие членов Общественного совета в выездах мобильной бригады в отдаленные населенные пункты в соответствии с графиком для встреч с населением..

**Голосовали:**

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

**По 4 вопросу слушали:** Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

За IV квартал членами Общественного совета 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. Однако в числе опрошенных, есть граждане, которые не пользовались рядом услуг:
- информацией размещенной на стендах учреждения;
- взаимодействием по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.

Считаю, что специалистам учреждения следует обратить на это внимание, больше информировать посетителей о возможности получить необходимую информацию дистанционно или ознакомиться с ней на стендах в помещении учреждения.

**Решили:**

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству, предоставляемых социальных услуг в IV квартале 2022 года.
2. Рекомендовать учреждению принять дополнительные меры по информированию посетителей о возможности получить информацию об услугах на стендах, размещенных в учреждении, и в дистанционном формате.

**Голосовали:**

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

Председатель Общественного совета:



Стрекаловская В.Б.

Секретарь Общественного совета:



Яшина Е.В.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ**  
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа  
Навашинский» в сфере социального обслуживания во 4 квартале 2022 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)?	15		10
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?	10		15
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее); 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;	25		

	наличие и доступность питьевой воды в помещении 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		