

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного совета по независимой  
оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН  
Шатковского района»  
*И.М. Шутикова* И.М. Шутикова  
« 29 » сентября 2014 г.

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг,**  
**предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района»**

от 29 сентября 2014 г. № 2

**Председатель:** Шутикова Ирина Михайловна, руководитель женского клуба ветеранов «Надежда».

**Секретарь:** Пундикова Ольга Михайловна, юрисконсульт ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

**Присутствовали:**

1. Гилева Римма Ивановна – председатель совета ветеранов работников образования Шатковского района.
2. Лашин Анатолий Иванович – председатель Шатковского районного Совета ветеранов.
3. Мечтаева Людмила Васильевна – корреспондент районной газеты «Новый путь».
4. <sup>а</sup>Мо<sup>а</sup>нахов Александр Петрович – председатель Шатковского районного отделения ВОИ.

**Приглашенные:**

- Жагарина Александра Степановна, директор ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

**Повестка заседания:**

1. Об утверждении Плана работы Общественного совета при КЦСОН

Шатковского района на 2014 год.

Докладчики: Жагарина Александра Степановна, директор ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

2. Обсуждение результатов проведенной независимой оценки качества работы КЦСОН Шатковского района и разработка предложений по улучшению качества работы учреждения.

Докладчики: Шутикова И.М., председатель Общественного совета;

Гилева Римма Ивановна, председатель совета ветеранов работников образования Шатковского района;

Лашин Анатолий Иванович, председатель Шатковского районного Совета ветеранов;

Мечтаева Людмила Васильевна, корреспондент районной газеты «Новый путь».

#### РЕШЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА:

##### **1. По первому вопросу:**

Слушали: Жагарину А.С., директора ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

Жагарина А.С. предложила определить вопросы для включения в план работы Общественного совета на 2014 года.

В ходе обсуждения членами Общественного совета был предложен ряд вопросов, которые решено включить в план работы.

##### Решили:

Утвердить план работы Общественного совета при ГБУ «КЦСОН Шатковского совета» на 2014 года согласно приложению 1 к настоящему протоколу.

Общественному совету обеспечить реализацию мероприятий плана в установленные сроки.

Голосовали:

«За» - 5;

«Против» - 0;

«Воздержались» - 0.

Решение принято единогласно.

## 2. По второму вопросу:

Слушали: Шутикову И.М., Гилеву Р.И., Лашина А.И., Мечтаеву Л.В.

Члены общественного совета представили результаты анкетирования, которые были рассмотрены и проанализированы на заседании Общественного совета.

На основании проведённого анкетирования, статистических данных и данных официального сайта ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) было подсчитано количество баллов в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания. Сумма баллов составила – 99.

Решили: Информацию и результаты по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждением принять к сведению (Приложение 2).


Голосовали:

«За» - 5;

«Против» - 0;

«Воздержались» - 0.

Решение принято единогласно.

Секретарь:  О.М. Пундикова.

**Критерии и показатели  
независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Шатковского района»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	Текущий рейтинг на 29.09.2014 г. – 1,0  0,91 – 1,0 – 7 баллов
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет – 7 баллов
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	Результат анкетирования – 91,4 %  90,1 – 100% – 8 баллов

				достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	
					Раздел 1 максимально <b>30 б.</b>
					<b>Итого по разделу: 30 б.</b>
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)	1 раз в год	Метод – анкетирование	1 мес. 16 дней – 3 мес. – 6 баллов (36 % опрашиваемых) 1 мес. 15 дней – 7 баллов (64 % опрашиваемых)  Результат анкетирования – 7 баллов
		3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** . учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	Результат анкетирования – 100 %  90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 3 максимально <b>15 б.</b>
					<b>Итого по разделу: 15 б.</b>
4.	Доброжелательность, вежливость и	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги,	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**,	Результат анкетирования – 100 %

	компетентность работников организации	компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения		считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	Результат анкетирования – 100 %  95,1 – 100% - 9 баллов
					Раздел 4 максимально <b>18 б.</b>  <b>Итого по разделу: 18 б.</b>
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	Результат анкетирования – 100 %  95,1 - 100%-10 баллов
		5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения	Результат анкетирования – 79,3 %  75,1 – 85% - 6 баллов

				(значение от 0 до 100%)	
		5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год	Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100%-10 баллов
		5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	1 раз в год	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0 – 10 баллов

Раздел 5 максимально 64 б.

**Итого по разделу: 36 б.**

**ИТОГО: 99 баллов**

**Дата составления: 29 сентября 2014 г.**

Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных (муниципальных) учреждений» - Орега

Файл Правка Вид Закладки Инструменты Справка

Открыть Сохранить Печать Найти Домой Мозаика Гаскад

Рейтинг «Открытость и...»

Web | www.bus.gov.ru/public/rating\_new.html

## Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений»

Отображать:  Сводный отчет  По публично-правовым образованиям  По учреждениям

Выбор учреждения:

Период: 2014 год

Включая сведения за следующие месяцы:

Наименование организации	Текущий рейтинг
1 Государственное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района"	1,0

Всего: 1

29 сентября 2014 г.

пуск | Firefox | Интернет-банк | Рейтинг «Открытос...