

## ПРОТОКОЛ № 4

### заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг предоставляемых

#### Государственным бюджетным учреждением «КЦСОН Спасского района»

20.12.2019 год.

#### **Присутствовали члены Общественного совета:**

Председатель общественного совета:

Фатурова Антонина Ивановна – председатель районного Совета ветеранов войны, труда и вооруженных сил.

Члены общественного совета:

Гаранина Ольга Ивановна- директор ГКУ НО «УСЗН Спасского района».

Эсатов Ренат Месутович – директор ГБУ «Спасский дом – интернат для престарелых и инвалидов».

Кожухова Ирина Владимировна – директор ГБУ «КЦСОН Спасского района».

Семенова Галина Васильевна – председатель районной Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов".

Телегина Алефтина Михайловна -председатель районной общественной организации «Союз пенсионерв России»

Приглашенные лица:

Хламова Лариса Евгеньевна – главный редактор газеты «Сельские зори»

Самойлов Владимир Алексеевич , глава администрации Спасского сельсовета

-

#### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении представленных документов по оценке качества услуг предоставляемых ГБУ «КЦСОН Спасского района». Принятие решения по представленным документам.

2.Подведение итогов работы ГБУ «КЦСОН Спасского района» по представленным документам для определения оценки качества работы учреждения.

На заседании Общественного совета присутствуют 7 членов Общественного совета из 7 ,кворум имеется .

Всего за 4 квартал 2019 года, было опрошено 540 человек.

Председатель общественного совета Фатурова Антонина Ивановна ознакомила присутствующих с результатами независимой оценки услуг предоставляемых ГБУ «КЦСОН Спасского района», опрошен 540 клиент.

В результате проверки согласно критерий и показателей независимой оценки качества работы выставлено **41,48 баллов.**

#### **Раздел 1 Открытость и доступность информации об организации:**

1. «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений»- показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о

государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) информация размещается в полном объеме – **1балл;**

2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно **части 3 статьи 13** Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 60 до 90% - **0,9 балла;**

3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах – **Да 1балл;**

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. **Нет -0 баллов;**

5. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон **Да -1балл;**

6. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» **Да- 1балл;**

7. Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

**8 результативных звонков /8 контрольных звонков = 1 балл;**

8. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений - **2 / 2 контрольных обращений = 1балл;**

9. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания - **возможность имеется 1балл;**

10. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» **возможность имеется 1балл;**

11. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания – **информация представлена в полном объеме 1балл;**

12. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» **информация представлена в полном объеме 1балл;**

13. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных - **540 опрошенных /540 положительная оценка = 1балл ;**

**Раздел 1 всего: 11,9**

## **Раздел 2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и

других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) - **частично оборудована 0,7 балла, конструктивные не доступны 2 этаж отделение дневного пребывания для передвижения кресла-коляски ;**

2. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения – **оборудована 1балл;**

3. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - **оборудована 1балл;**

4. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения – **оборудовано 1 балл ;**

5. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания , **1 балл;**

6. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных **540 опрошенных /540 положительная оценка = 1 балл;**

7. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг - **114/114 = 1 балл ;**

8. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных **540 опрошенных /540 положительная оценка = 1балл ;**

**Раздел 2 всего: 7,7**

### **Раздел 3 Время ожидания предоставления услуги :**

1. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) – **менее 15 минут – 1балл;**

2. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных - **540 опрошенных /540 положительная оценка = 1балл ;**

**Раздел 3 всего: 2 ;**

### **Раздел 4 . Доброжелательность, вежливость и компетентность работников**

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - **540 опрошенных /540 положительная оценка = 1балл ;**

2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - **540 опрошенных /540 положительная оценка = 1балл;**

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников - **90/90 = 0,99 балла;**

**Раздел 4 всего 2,99;**

#### **Раздел 5. Удовлетворенность качеством обслуживания в Учреждении**

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных – **540/540 = 1 балл ;**

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных помещением **540/540 = 1 балл ;**

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг **540/540 = 1балл ;**

4. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием ,были опрошены клиенты ОДП **60/60=1 балл ;**

5. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем, были опрошены клиенты ОДП **60/60= 1 балл;**

6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг **540/540 = 1 балла;**

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей, были опрошены клиенты ОДП **60/60= 1 балл;**

8. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением ,было опрошено 20 инвалидов **24/22 =0,9 балла;**

9. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования **540/540 = 1 балл;**

10. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг **410/406= 0,99 балла;**

11. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг **521/521= 1 балл;**

12. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания , были опрошены клиенты ОДП **20/20 = 1 балл;**

13. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом, были опрошены клиенты обслуживаемые на дому – 400/400= 1 балл;

14. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов 540/540 = 1 балл;

15. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных 100/100 = 1 балл;

16. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) – жалоб не зарегистрировано 1 балл;

17. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных 540/540 = 1 балл ;

**Раздел 5 всего 16,89 балла;**

**По итогам обсуждения было принято решение оценить единогласным решением членов Общественного совета деятельность ГБУ «КЦСОН Спасского района». по критериям и показателям независимой оценки качества работы в 41,48 баллов.**

Голосовали «за» 7, «против» 0, «воздержались» 0.

Председатель

Общественного совета

\_\_\_\_\_ Фатурова А.И.

Секретарь

\_\_\_\_\_ Игумнова М.Н.

