

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №1

Общественного (попечительского) совета по независимой оценке качества услуг Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа город Кулебаки»

27 апреля 2017года
15.00-17.00

ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки» (Нижегородская область, г. Кулебаки, ул. Воровского, д.47)

Присутствовали:

Председатель:

Шумаков Владимир
Степанович

председатель Общественной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов городского округа город Кулебаки Нижегородской области;

Члены общественного совета:

Конурин Борис Иванович

председатель Кулебакской городской организации Нижегородской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Буйняков Алексей
Викторович

председатель Кулебакского местного отделения всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое Братство»;

Чернов Владимир
Федорович

член Союза журналистов Нижегородской области;

Полковников Андрей
Анатольевич

депутат Совета депутатов городского округа город Кулебаки, старший оперативный дежурный ЕДДС.

Секретарь:

Клюшина Марина
Александровна

зав.отделением социально-бытового обслуживания на дому ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки».

Отсутствовали:

Иерей Алексей Липин	служаший священник храма с.Саваслейка городского округа город Кулебаки
Кузьмина Мария Борисовна	зам. главного врача по поликлинической части ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»;
Свистунов Дмитрий Александрович	начальник службы участковых уполномоченных и ПДН ОМВД России по городскому округу город Кулебаки;

Приглашенные лица:

Мыслякова Валентина Павловна	директор ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки»
Манина Ирина Константиновна	зам.директора ГКУ НО «УСЗН городского округа город Кулебаки»
Рощина Татьяна Александровна	зам.директора ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки»

Кворум для принятия решений имеется.

Повестка заседания:

1. Независимая оценка качества услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки».

Слушали:

1. О проверке качества услуг, оказываемых в ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки»

1.1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В.П. Мыслякову, А.А.Полковникова

Директор Учреждения Мыслякова В.П. рассказала о деятельности Учреждения за 2017 год с наглядной демонстрацией на сайте Учреждения при помощи мультимедийного оборудования.

У Учреждения имеется официальный сайт, который соответствует требованиям статьи 13 части 3 Федерального закона от 28.12. 2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», на котором в открытом доступе в доступной форме размещена следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресе электронной почты;
- о структуре и об органах управления Учреждения;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;
- о руководителе, его заместителе, о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации;
- о наличии лицензий на осуществление медицинской деятельности;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

Кроме того на сайте:

- существует альтернативная версия для слабовидящих граждан;
- есть возможность направления обращения граждан в электронной форме;
- размещены нормативная документация, регламентирующая социальное обслуживание, информация о социальных программах, реализуемых в учреждении;
- имеются разделы, касающиеся порядка подачи обращений, заявлений, жалоб и антикоррупционной политики.

Учреждение зарегистрировано на сайте bus.gov.ru, показатель рейтинга на сайте – 22,98.

Члены общественного (попечительского) совета наглядно ознакомились с содержанием информационных стендов, буклетов, брошюр.

На информационных стендах учреждения имеется следующая информация:

- нормативные документы по социальному обслуживанию населения, содержащие, в том числе, перечень предоставляемых Учреждением социальных услуг;
- приказ директора учреждения об утверждении тарифов на социальные услуги;
- адреса и телефоны вышестоящих организаций;

- порядок подачи обращений по вопросам качества оказания социальных услуг;
- буклеты и брошюры, содержащие информацию об основной деятельности учреждения.

1.2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

Т.А.Рощину

Показатель укомплектованности учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, определяется следующим образом: количество укомплектованных штатных единиц (105,75 ед.) деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (103,75 ед.). На данный момент в учреждении имеется 2 свободных единицы основного персонала.

1.3. По критериям:

- «Время ожидания предоставления услуги»,**
 - «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»,**
 - «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации»**
-

А.В.Буйнякова, И.К.Манину

В марте 2017г. Управлением социальной защиты населения совместно с членами общественного (попечительского) совета проводился опрос клиентов Учреждения о качестве социальных услуг.

В ходе проведения опроса установлено:

- очередь для предоставления услуг отделениями срочного социального обслуживания и консультативной помощи отсутствует;
- все опрашиваемые отмечали доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников Учреждения;
- клиенты, находящиеся на надомном обслуживании, положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг и готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым;
- по единодушному мнению опрошенных граждан, находящихся на надомном обслуживании, услуги предоставляются в полном объеме в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг;
- опрашиваемые отмечали, что специалисты оперативно реагируют на их просьбы и предложения оказывают содействие в улучшении качества предоставления коммунальных услуг и т.д.
- уровень удовлетворенности клиентов составил 100%.

Жалоб на качество предоставление социальных услуг нет.

Членам общественного (попечительского) совета представлен акт по итогам проведения опроса населения о качестве бюджетных услуг, предоставляемых Центром социального обслуживания, протокол заседания общественного совета при министерстве социальной политики, по результатам которого Учреждение заняло первое место в рейтинге среди центров социального обслуживания и Журнал обращений граждан.

В обсуждении по вопросу независимой оценки качества услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки» приняли все присутствующие.

Голосование по вопросу независимой оценки качества услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки» прошло единогласно.

Решили:

Утвердить оценку качества услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки» (Приложение 1).

**Председатель
общественного
(попечительского) совета**

В.С.Шумаков

**Секретарь
общественного
(попечительского) совета**

М.А.Клюшина