

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»

20 апреля 2020 года
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:

Махова Наталья Алексеевна — председатель Кулебакской городской организации Нижегородской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Кузьмина Мария Борисовна — зам. главного врача по поликлинической части ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»;

Буйняков Алексей Викторович — председатель Кулебакского местного отделения всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое Братство»;

Мочалов Николай Алексеевич — председатель Совета ветеранов ПАО «Русполимет»;

Секретарь:

Еремина Инна Геннадьевна — зав.отделением социально-медицинского обслуживания на дому ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа город Кулебаки».

Отсутствовали:

Отец Евгений Цыпленков служащий священник храма с.Саваслейка
городского округа город Кулебаки
Чернов Владимир член Союза журналистов Нижегородской
Федорович области;

Приглашенные лица:

Павловская Елена директор ГБУ «ЦСОГПВИИ городского округа
Геннадьевна город Кулебаки»
Попова Ольга и.о.зам.директора ГБУ «ЦСОГПВИИ городского
Владимировна округа город Кулебаки»
Сорокина Галина гл.бухгалтер ГБУ «ЦСОГПВИИ городского
Алексеевна 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»

Е.Г.Павловская

О деятельности Учреждения за 2020 год с наглядной демонстрацией на сайте Учреждения (при помощи мультимедийного оборудования) рассказала директор Учреждения Павловская Е.Г.

Официальный сайт Учреждения 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.

Так же, 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;

- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в помещении ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Кулебаки»

- буклеты и брошюры, содержащие информацию об основной деятельности учреждения;

- информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Кулебаки»

- документы (положения, преискуранты) о предоставлении дополнительных платных услуг учреждением.

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

Г.А.Сорокина

Показатель укомплектованности учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, определяется следующим образом: количество укомплектованных штатных единиц (67,5 ед.) деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (64,25 ед.). Доля укомплектованности составляет 95%.

1.3. По критериям:

«Время ожидания предоставления услуги»,

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»,

«Удовлетворенность качеством обслуживания в организации»

А.В.Буйняков

В марте 2020 г. 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 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**

И.Г.Еремина

**Члены общественного
совета:**

Махова Наталья
Александровна

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

Кулемина Мария
Берисовна

зам. главного врача по поликлинической части
ГБУЗ НО «Кулебакинская центральная районная
больница»;

Бураков Алексей
Викторович

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

Мочалов Николай
Александрович

председатель Совета ветеранов ПАО
«Кулебармет»;

Секретарь:

Еремина Ирина
Геннадьевна

зам. отделением социально-медицинского
обслуживания на дому ГБУ «ЦСОГПВИИ
городского округа город Кулебаки»

Отсутствовали:

0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000008 - 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/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000010 - 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	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000011 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000012 - 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/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в	отсутствует/ представлена	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5	1

	<p>общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания</p> <p>02410000015 – наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»</p> <p>02410000017 - 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</p>	<p>частично/представлена в полном объеме</p> <p>отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме</p> <p>балл</p>	<p>в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)</p> <p>отсутствует – 0</p> <p>представлена частично – 0,5</p> <p>в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)</p> <p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1</p> <p>1</p>
<p>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p>	<p>0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1</p> <p>количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1</p>
<p>3. Время ожидания предоставления услуги</p>	<p>0243000001 - 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)</p>	<p>балл</p>	<p>более 30 мин. – 0</p> <p>от 15 до 30 мин. – 0,5</p> <p>менее 15 мин. – 1</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</p>	<p>1</p>
	<p>0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1</p>	<p>1</p>

	ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных		количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	1
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	024400001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)	1
	024400002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)	1
	024400003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников	балл	от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную подготовку деленное на	1

			<p>общее количество работников организации (заполняется по всем формам организаций)</p>	
<p>5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации</p>	<p>0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1</p>
	<p>02450000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1</p>
	<p>02450000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1</p>
	<p>02450000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям)</p>	<p>1</p>

	<p>02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов</p>	балл	<p>надомной формы обслуживания) от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	1
	<p>02450000016 - 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)</p>	балл	<p>более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано - 1 (заполняется по всем формам организаций)</p>	1
	<p>02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	1

Итого: 26 баллов.