

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3

Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»

30 сентября 2015 года
13.30 - 15.00

Место проведения:

Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» (р.п. Ардатов, ул.Зуева, д.21а)

Присутствовали:

Кривицын Евгений Васильевич	председатель районного совета ветеранов и общественной организации инвалидов Председатель Общественного совета
Коженков Евгений Михайлович	клирик «Знаменского собора» Заместитель председателя Общественного совета

Члены

Общественного совета:

Шишков Александр Николаевич	председатель районного совета воинов-интернационалистов
Казистов Геннадий Николаевич	председатель райкома профсоюза работников государственных учреждений и общественного обслуживания
Рахманова Елена Геннадьевна	ответственный секретарь МБУ «Редакция газеты «Наша жизнь»
Назарова Надежда Васильевна	председатель первичной организации ветеранов с.Каркалей
Ометова Нина Васильевна	председатель первичной организации ветеранов с. Хрипуново

Приглашенные лица:

Кожина Галина Евгеньевна	директор Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»
-----------------------------	--

Самсонова Людмила Евгеньевна заместитель директора Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»
секретарь Общественного совета

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

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Проведение независимой оценки качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района» по результатам анкетирования получателей социальных услуг.

1.СЛУШАЛИ:

Коженкова Е.М., заместителя председателя Общественного совета. Он ознакомил с итогами анкетирования (приложение № 1 к настоящему протоколу) получателей социальных услуг в отделениях социально-бытового обслуживания на дому, социально-медицинского обслуживания на дому и срочного социального обслуживания ГБУ «КЦСОН Ардатовского района».

Анкетирование проводилось в период с 14.09.2015г. по 28.09.2015г., для проведения были привлечены добровольцы. Было проведено анкетирование 151 получателя социальных услуг, в том числе: отделение социально-бытового обслуживания на дому – 85 чел., отделение социально-медицинского обслуживания на дому – 20 чел., отделение срочного социального обслуживания – 46 чел.

В результате анкетирования установлено, что все граждане хорошо информированы о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг, удовлетворены условиями комфортности, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые граждане удовлетворены качеством услуг, предоставляемых отделениями ГБУ «КЦСОН Ардатовского района».

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества Учреждения.

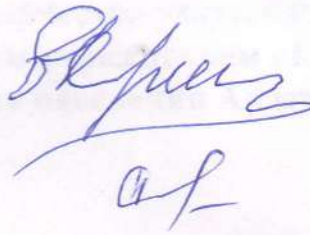
Все члены Общественного совета ознакомились с официальном сайтом ГБУ «КЦСОН Ардатовского района» с информацией размещенной на информационных стендах в здании Учреждения.

РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН Ардатовского района» и признать предоставляемые социальные услуги качественными в 3 квартале 2015 года.
2. Утвердить отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки

качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Ардатовского района» в 3 квартале 2015 года (приложение № 1 к настоящему протоколу) .

Председатель
Общественного совета



Е.В. Кривицын

Секретарь
Общественного совета

Л.Е. Самсонова

Приложение 1
к протоколу заседания № 3
Общественного совета
по независимой оценке качества услуг,
предоставляемых ГБУ «КЦСОН
Ардатовского района»
от 30.09.2015 г.

**Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых
Государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального
обслуживания населения Ардатовского района»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/оп роса	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)	7
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	7
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	8
		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 достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	8
Раздел 1 - 30 баллов					

2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	<p>2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях</p> <p>2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)</p> <p>2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, именуемое оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)</p>	1 раз в год	Независимое наблюдение	5
			1 раз в год	Статистические данные	0
			1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	0
				Раздел 2 - 5 баллов	
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	<p>3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)</p> <p>3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения</p>	1 раз в год	Метод – анкетирование	7
			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%)	8
				Раздел 3 - 15 баллов	

2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитываемая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях 2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%) 2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)	1 раз в год	Независимое наблюдение	5
			1 раз в год	Статистические данные	0
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.) 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	7
				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%)	8
				Раздел 2 - 5 баллов	Раздел 3 - 15 баллов

