

**Государственное бюджетное учреждение  
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа  
«Семеновский»**

**ПРОТОКОЛ № 4**

заседания Общественного совета

по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного  
учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского  
округа «Семеновский»

**Дата проведения:** 28 сентября 2023 года

**Время проведения:** 10:00

**Место проведения:** Нижегородская область, г. Семенов, ул. Матвеева, д. 4

**Присутствовали члены Общественного совета:**

**Смирнова Светлана Алексеевна** - председатель правления Семёновского Отделения  
Всероссийского общества инвалидов - председатель Совета.

**Преснов Евгений Валентинович** - председатель Совета ветеранов войны в  
Афганистане, Чеченской республике.

**Борин Вячеслав Григорьевич** - председатель Совета ветеранов войны и труда

**Ширкунова Нина Ивановна** – председатель первичной ветеранской организации  
Учреждения.

**Рыбакова Анастасия Николаевна** - председатель первичной ветеранской организации  
М-Зиновьевского территориального отдела администрации г.о. Семеновский

**Приглашенные:**

**Цбина Альбина Александровна** - директор ГБУ «КЦСОН городского округа  
«Семеновский»

**Румянцева Юлия Владимировна** - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского  
округа «Семеновский»

**Морозова Наталья Владимировна** - юрисконсульт ОССО ГБУ «КЦСОН городского  
округа «Семеновский», секретарь Общественного совета.

**На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета  
из 5, кворум для принятия решения имеется.**

**1. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 3 квартале  
2023 года.**

**2. Об итогах анкетирования получателей услуг, проведенного в 3 квартале 2023  
года.**

- 1. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 3 квартале 2023  
года** слушали Цбину Альбину Александровну - директора ГБУ «КЦСОН городского  
округа «Семеновский».

1. В 3 квартале 2023 года ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» проведена  
следующая работа:

Учреждение приняло участие в окружном конкурсе «Вторая джинсовая жизнь»,  
приуроченном ко Дню города. Работа наших сотрудников были отмечена дипломом отдела  
культуры администрации городского округа «Семеновский» в номинации «Самая  
практичная идея использования поношенных джинсов».

Организована и проведена благотворительная акция «Скоро в школу».

Специалисты и социальные работники ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» приняли участие в работе «Поезда здоровья», оказав помощь в доставке на прием к врачам граждан пожилого возраста в количестве 231 человек из отдаленных населенных пунктов.

Организована и проведена акция «Добрый урожай» по заготовке овощей для получателей социальных услуг.

Для получателей социальных услуг организованы и проведены акции «Чистый двор» по уборке придомовых территорий и «День добра» по подготовке жилья к зимнему периоду.

Проведены плановые выезды «Мобильной бригады» в отдаленные населенные пункты, консультативные услуги оказаны 44 гражданам.

На базе интеграционных мастерских Учреждения регулярно проводятся творческие мастер-классы и занятия, в т.ч. с детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Проводится работа по оказанию помощи семьям участников СВО и беженцев из ДНР и ЛНР.

Государственное задание, установленное учреждению на 3 квартал 2023 года, выполнено в полном объеме.

Оценивая результаты деятельности, можно назвать работу Учреждения эффективной.

**II. Об итогах анкетирования граждан - получателей социальных услуг. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области (докладчик – Смирнова С.А.)**

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 30 граждан - получателей услуг в отделениях социально-бытового обслуживания на дому.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.


**Голосовали:** открытым голосованием.

**Итоги голосования:** «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Предложение принято единогласно.

**Решили:**

По итогам анкетирования дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги по итогам 3 квартала 2023 года качественными.

Председатель Общественного совета  С.А. Смирнова

Секретарь Общественного совета  Н.В. Морозова

**ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ**  
**по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН**  
**городского округа «Семеновский»**

Количество опрошенных: **30 чел.**

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о деятельности организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	30	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	30	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	30	
3	Время ожидания предоставления услуги	0244000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*	10 мин.	
		0244000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		30
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	30	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	30	
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	30	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	30	
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	30	

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	30	
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	30	
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	30	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	30	
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	30	
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	30	
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	30	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	30	
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	30	
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	30	
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	30	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	30	
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	30	