

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

ПРОТОКОЛ № 8

заседания Общественного совета

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

Дата проведения: 28 декабря 2015 года

Время проведения: 10:00

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

Присутствовали члены Общественного совета:

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

Преснов Евгений Валентинович – председатель Совета ветеранов войны в Афганистане,
Чеченской республике городского округа Семеновский

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации
Учреждения

Смирнова Светлана Алексеевна – председатель правления Семеновского отделения
Всероссийского общества инвалидов

Микшина Надежда Анатольевна – специалист по охране труда МБУ культуры «ЦБС»,
председатель молодежной территориальной избирательной комиссии.

Приглашенные:

Чернов Павел Владимирович - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Маслов Игорь Владимирович - заместитель директора ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» по общим вопросам

Цебина Альбина Александровна – заместитель директора ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» по медицинской
части

Слугина Татьяна Валерьевна – заведующая отделением социально-бытового
обслуживания на дому, председатель Совета трудового коллектива ГБУ «Комплексный
центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»

Морозова Наталья Владимировна - юрист отделения ССО ГБУ «КЦСОН городского
округа «Семеновский», секретарь Общественного совета

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

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об итогах анкетирования граждан - получателей социальных услуг.

Докладчик: Слугина Татьяна Валерьевна – заведующая отделением социально-
бытового обслуживания на дому, председатель Совета трудового коллектива ГБУ
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский».

- 2 Проведение независимой оценки качества работы Учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Докладчик: Маслов И.В. – заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» по общим вопросам

СЛУШАЛИ:

По первому вопросу: Слугину Т.В.

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенного среди 70 граждан – получателей услуг в отделениях социально-бытового обслуживания на дому.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе Учреждения, удовлетворены условиями комфортности, считают условия предоставления социальных услуг комфортными, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрашиваемые удовлетворены качеством услуг.

(анкеты прилагаются).

РЕШИЛИ:

1. Утвердить итоги анкетирования получателей социальных услуг, проведенные членами Общественного совета (приложение № 1 к настоящему протоколу).

Результаты голосования: За- 5 чел;
Против-0 чел
Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

СЛУШАЛИ:

По второму вопросу: Маслова И.В.

Все члены Общественного совета ознакомились с официальным сайтом ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», с информацией, размещенной на информационных стендах в здании Учреждения и на сайте www.bus.gov.ru.

В ходе работы Общественного совета было проанкетировано 70 получателей социальных услуг с целью оценки качества предоставления социальных услуг и работы Учреждения в целом (анкеты прилагаются).

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы Учреждения в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области (приложение № 2 к настоящему протоколу)

Рейтинг Учреждения составил – 131 балл.

РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности Учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными.
2. Активизировать работу по информированию населения об оказании социальных услуг путем социальной рекламы в общественных местах, опубликования материалов в СМИ.
3. Провести очередное заседание Общественного совета в первой половине первого квартала 2016 года.

Результаты голосования: За- 5 чел;
Против-0 чел
Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

Председатель
Общественного совета

 Борин В.Г.

Секретарь

 Морозова Н.В.

**Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценке
качества предоставления социальных услуг
и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»**

По итогам анкетирования получателей социальных услуг

Таблица 1. Распределение респондентов по категориям

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Пенсионеры		
Ветеран труда	41	58,5
Вдова	4	5,7
Участник ВОВ	1	1,4
Инвалид	9	12,9
Другие (труженики тыла)	15	21,5
ИТОГО	70	100

Таблица 2. Распределение респондентов по количеству обращений в Учреждение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Впервые	70	100
Повторно		
ИТОГО	70	100

Таблица 3. Оценка респондентами уровня информированности о работе Учреждения

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Хорошо информирован (а)	70	100
Достаточно информирован (а)		
Не информирован (а)		0
ИТОГО	90	100

Таблица 4. Удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальных услуг (комфортность)

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	70	100
В целом удовлетворяет		
Условия не удовлетворяют	0	0
ИТОГО	70	100

**Таблица 5. Оценка респондентами компетентности персонала
(удовлетворённость работой сотрудников)**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	70	100
Нет	0	0
ИТОГО	70	100

Таблица 6. Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да, всегда в любой ситуации	70	100
В целом да	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	70	100

Таблица 7. Оценка респондентами периода ожидания при получении услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов (в процентах)
Очередь при получении услуг отсутствует	70	100
Незначительный период пребывания в очереди	0	0
Период пребывания в очереди длительный	0	0
ИТОГО	70	100

Таблица 8. Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов(в процентах)
До 1 месяца 15 дней	70	100
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
От 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев	0	0
От 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев	0	0
От 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев	0	0
От 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев	0	0
Свыше 36 месяцев	0	0
ИТОГО	70	100

**Таблица 9. Удовлетворённость респондентов качеством питания (при наличии услуг по
предоставлению питания)**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью		
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
ИТОГО		

Таблица 10. Удовлетворённость респондентов качеством услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	70	100
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	70	100

Таблица 11. Удовлетворённость респондентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических)

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью		
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
ИТОГО		

Таблица 12. Рекомендации респондентами получения услуг в Учреждении

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	70	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
ИТОГО	70	100

Таблица 13. Предложения по улучшению качества работы Учреждения

№ п/п	Предложения	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
1.	Более разнообразное меню	0	0
2.	Занятия лечебной физкультурой	0	0
3.	Экскурсии	0	0
4.	Творческие мастер-классы	0	0