

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

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета

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

Дата проведения: 28 марта 2024 года

Время проведения: 10:00

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

Присутствовали:

Седунова Светлана Алексеевна - председатель Семеновской РО НОО ООО

«Всероссийское общество инвалидов», **председатель Общественного совета**

Преснов Евгений Валентинович - председатель ветеранской организации городского округа Семеновский, **заместитель председателя Общественного совета.**

Члены Общественного совета:

Качалина Ольга Петровна - член ветеранской организации городского округа Семеновский

Ширкунова Нина Ивановна - председатель первичной ветеранской организации Учреждения.

Рыбакова Анастасия Николаевна - председатель первичной ветеранской организации

М-Зиновьевского территориального отдела администрации городского округа Семеновский

Приглашенные:

Цебина 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 1 квартале 2024 года слушали Цебину Альбину Александровну - директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский».

В 1 квартале 2024 года ГБУ "КЦСОН городского округа "Семеновский" проведена следующая работа:

С января 2024 г. в учреждении стартовал проект «Календарь добрых дел». Проект предполагает оказание реальной волонтерской помощи силами сотрудников учреждения нуждающимся по всем направлениям волонтерской деятельности. Была оказана гуманитарная помощь приюту для животных «Доброе сердце», организовано домашнее чаепитие с вкусностями и пирогами в Семеновском доме-интернате для престарелых и инвалидов, собраны и переданы продукты для военнослужащих, участвующих в СВО.

На базе дневного отделения открыта «Учебная кухня», проект "серебряных" волонтеров учреждения, победивший на Всероссийском грантовом конкурсе «Молоды душой». Проект направлен на обучение людей с ограниченными возможностями бытовым навыкам для успешной социализации в обществе.

Организована и проведена встреча команды проекта «Доступная юридическая защита и правовое просвещение» с получателями социальных услуг в отделении дневного пребывания.

Организовано и проведено мероприятие в культурно-досуговом центре «Долголетие по-нижегородски» в парке Швейцария в г. Н. Новгород.

На базе интеграционных мастерских и мини клубов Учреждения регулярно проводятся творческие мастер-классы и занятия.

На базе дневного отделения открылось творческое объединение «Нить времени», объединяющее единомышленников, считающих важным сохранение и развитие традиций народного прикладного искусства.

Регулярно проводятся когнитивные тренировки для укрепления памяти с получателями социальных услуг.

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

Государственное задание, установленное учреждению на 1 квартал 2024 года, выполнено в полном объеме.

Оценивая результаты деятельности, можно назвать работу Учреждения достаточно эффективной.

2. 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 – Седунова 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 1 квартала 2024 года качественными.

Председатель Общественного совета _____



С.А. Седунова

Секретарь Общественного совета _____

Н.В. Морозова

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания

№	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	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	30	

обслуживания в организации	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	