

Протокол заседания № 3
Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг ГБУ «Богородский дом – интернат для
престарелых и инвалидов»

15 июня 2017г.

Присутствовали:

1. **Пугачева Татьяна Николаевна** – Директор ГБУ «Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Члены Общественного совета:

2. **Ширяева Елена Александровна** – Начальник сектора административно-технического и земельного контроля правового управления Администрации г. Богородска
3. **Паничева Зинаида Борисовна** – Председатель общественной организации «Женсовет»
4. **Кравченко Алексей Владимирович** – Председатель общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Повестка дня:

1. Результаты проведения независимой оценки качества работы ГБУ «Богородский дом-интернат».

Решили:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества работы ГБУ «Богородский дом-интернат» (Приложение №1 к Протоколу №3)
2. По результатам подсчета качества работы, оценка организации составила 40,5
3. Утвердить результаты сводного анкетирования по опросу получателей социальных услуг. Количество опрошенных составляет 24 человека. (Приложение №2 к Протоколу №3)

Председатель: _____ Садекова С.К-Х

Ответственный секретарь: _____ Ракова .И.В.

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы ГБУ «Богородский**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения
1	Открытость и доступность информации об организации	0241000003 – открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	балл
		0241000004 - соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	балл
		0241000005 - наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет
		0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет
		0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет

	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
	0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	балл
	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
	0241000011 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует
	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
	0241000013 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует
	0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме

		02410000015 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме
		02410000016 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме
		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	балл
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000001 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована
		0242000002 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована
		0242000003 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована

		<p>0242000004 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</p>	нет/есть
		<p>0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</p>	нет/есть
		<p>0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</p>	балл
		<p>0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p>	балл

		0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	балл
3	Время ожидания предоставления услуги	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)	балл
		0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	балл
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл

		0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл
		0244000003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	балл
5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	балл
		0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	балл

		<p>0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг</p>	<p>балл</p>
		<p>0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием</p>	<p>балл</p>
		<p>0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем</p>	<p>балл</p>

		<p>0245000006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</p>	<p>балл</p>
		<p>0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей</p>	<p>балл</p>
		<p>0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением</p>	<p>балл</p>

		<p>0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p>	<p>балл</p>
		<p>0245000010 - 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>0245000011 - 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>0245000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания</p>	<p>балл</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>02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов</p>	<p>балл</p>
		<p>02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<p>балл</p>
		<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>	<p>балл</p>
		<p>02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>	<p>балл</p>

Приложение
к протоколу заседания Общественного совета
ГБУ «Богородский дом-интернат»
от 15.06.2017г.

АНКЕТА
по критериям и показателям независимой оценки качества работы
государственных учреждений в сфере социального обслуживания
кол-во опрошенных: 24 чел.

Показатели	да	нет
02410000017 - Удовлетворены ли Вы 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?	24	
02420000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	24	
02420000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	24	

0243000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*		
0243000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		
0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	24	
0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	24	
0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	24	
0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	24	
0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	24	
0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	24	
0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	24	
0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	24	
0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	24	

0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	24	
0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	24	
0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	24	
0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	24	
0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	24	
0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?		
0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	24	
0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	24	
0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	24	