

ПРОТОКОЛ
заседания членов Общественного совета
при ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»

10.09.2014

№ 3

г. Дзержинск

Присутствовали:

Председатель Общественного совета -

Наумова Нина Васильевна,
председатель Дзержинской городской
организации Нижегородской областной
организации Общероссийской
общественной организации
«Всероссийское общество инвалидов»

**Заместитель председателя Общественного
совета -**

Гронская Галина Александровна,
председатель Дзержинского отделения
Всероссийского общества бывших
малолетних узников концлагерей фашизма

Члены Общественного совета:

Гатальская Мария Федоровна,
председатель Дзержинского городского
отделения Нижегородского регионального
отделения общественной организации
«Всероссийское общество глухих»

Сахарова Валентина Владимировна,
заместитель главы Администрации
городского округа город Дзержинск
по социальной политике

**Ответственный секретарь Общественного
совета -**

Гамзюль Вера Александровна,
заместитель председателя Городской
общественной организации ветеранов
(пенсионеров) войны, труда, Вооруженных
сил и правоохранительных органов
г. Дзержинска

Представитель ГБУ ОСРЦИ «Пушкино» -

Емельянов Иван Александрович,
директор ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»

Повестка дня:

I. Оценка качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино».

II. Подготовка предложений по повышению качества предоставления социальных услуг учреждением.

I. СЛУШАЛИ:

Емельянова И.А., директора ГБУ ОСРЦИ «Пушкино», о социальных услугах, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино».

ВЫСТУПИЛИ:

Наумова Н.В., председатель Общественного совета, дала положительную оценку качеству социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино», представив результаты анкетирования получателей социальных услуг учреждения и оценку по критериям и показателям (приложение 1 к протоколу заседания).

ИТОГИ ОТКРЫТОГО ГОЛОСОВАНИЯ

за то, чтобы дать положительную оценку качеству социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»:

«За» - 5 членов выборного органа

«Воздержался» - нет

«Против» - нет

РЕШИЛИ:

Качеству социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино» дать положительную оценку.

II. СЛУШАЛИ:

Наумова Н.В., председатель Общественного совета, на основе высказанных ранее мнений членов совета, сделала ряд предложений по дальнейшему повышению качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино», вынеся их на голосование с предложением утвердить.

ИТОГИ ОТКРЫТОГО ГОЛОСОВАНИЯ

за то, чтобы утвердить предложения по повышению качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»:

«За» - 5 членов выборного органа

«Воздержался» - нет

«Против» - нет

РЕШИЛИ:

Предложения по дальнейшему повышению качества социальных услуг, предоставляемых ГБУ ОСРЦИ «Пушкино» утвердить (приложение 2 к протоколу заседания).

Председатель Общественного совета



Н.В.Наумова

Вела протокол



В.А.Гамзюль

Приложение 1
к протоколу № 3 от 10.09.2014 г.
заседания Общественного совета
при ГБУ ОСРЦ «Пушкино»

Критерии и показатели
независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания
(ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»)

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	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)	0 – 0 баллов
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет – 7 баллов
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	отсутствие возможности обратной связи на сайте – 0 баллов
		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%)	90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 1 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, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	1 раз в год	Независимое наблюдение	наличие минимальных условий доступности – 5 баллов
		2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	1 раз в год	Статистические данные	99,1 - 100% и более – 10 баллов
		2.3. Доля клиентов**, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов** учреждения (%)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 95% – 7 баллов
					Раздел 2 22 балла
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)	1 раз в год	Метод – анкетирование	1 мес. 15 дней – 7 баллов
		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 количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 3 15 баллов

4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
					Раздел 4 18 баллов
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100% -10 баллов
		5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных условиями проживания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 95% - 8 баллов
		5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждениях	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством питания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
		5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения	90,1 – 100% - 8 баллов

				(значение от 0 до 100%)	
	5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год		Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% - 8 баллов
	5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)	1 раз в год		Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	0 – 15% - 0 баллов
	5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	1 раз в год		Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0 – 10 баллов

Раздел 5 53 балла

Всего: 123 балла (максимально 155 баллов)

Председатель Общественного совета



Н.В.Наумова

Ознакомлен:

Главный врач-директор ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»



И.А.Емельянов

**Предложения по повышению качества предоставления социальных услуг
ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»**

Изучив, обобщив и проанализировав результаты анкетирования и обращений получателей социальных услуг ГБУ ОСРЦИ «Пушкино», Общественный совет при учреждении

в целях повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах предлагает:

1. При наличии технической и материальной возможности обеспечить способ обратной связи с получателями социальных услуг на официальном сайте учреждения.
2. Регулярно проводить разъяснительную работу (направлению на получение объективной информации о работе учреждения), с получателями социальных услуг (клиентами учреждения) о возможности выражения своего мнения о качестве предоставления социальных услуг на официальных Интернет-ресурсах таких, например, как www.bus.gov.ru, что будет способствовать повышению рейтинга учреждения.

В целях улучшения качества услуг:

3. Для повышения доли клиентов удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения, при наличии возможностей, увеличить число жилых комнат оснащенных телевизионными приемниками.

Председатель Общественного совета



Н.В.Наумова

Ознакомлен:

Главный врач-директор ГБУ ОСРЦИ «Пушкино»



И.А.Емельянов