

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СПАССКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»
(ГБУ «Спасский дом-интернат»)**

ПРОТОКОЛ

**заседания Общественного совета
ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
по независимой оценке качества услуг, предоставляемых
учреждением социального обслуживания**

07 июня 2017 года

№ 3

09.00 – 09.45

с. Спасское

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель общественного совета:

Салихжанов
Рамиль Ахметович

Исполнительный директор региональной
национальной культуры татар Нижегородской
области

Члены общественного совета:

Фатурова
Антонина Ивановна

Председатель районной общественной
организации ветеранов (пенсионеров) войны,
труда, вооруженных сил и
правоохранительных органов

Таранов
Виктор Михайлович

Индивидуальный предприниматель, член
партии «Единая Россия»

Хламова
Лариса Евгеньевна

Главный редактор районной газеты «Сельские
Зори»

Попова
Вера Юрьевна

Начальник отдела предоставления мер
социальной поддержки

Секретарь:

Никитушкина
Наталья Константиновна

секретарь Общественного совета

Приглашенные лица:

Эсатов
Ренат Месутович

Директор ГБУ «Спасский дом-
интернат»

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Принятие к работе бланков анкет для опроса получателей социальных услуг, на основании письма министерства социальной политики Нижегородской области от 24.05.2017 года № 318-19-6017/17.
2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

За предложенную повестку дня

голосовали: «За» - 5, «Против» - 0, «Воздержались» - 0.

Решили:

1. Одобрить и утвердить предоставленные на рассмотрение Общественного совета бланки анкет для опроса получателей социальных услуг.
2. Провести независимую оценку качества оказания услуг, предоставляемых ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Голосовали: «За» - 5, «Против» - 0, «Воздержались» - 0.

Председатель
Общественного совета



Р.А. Салихжанов

Секретарь
Общественного совета



Н.К. Никитушкина

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СПАССКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»
(ГБУ «Спасский дом-интернат»)**

ПРОТОКОЛ

**заседания Общественного совета
ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
по независимой оценке, качества услуг, предоставляемых
учреждением социального обслуживания**

07 июня 2017 года

№ 4

с. Спасское

На заседании общественного совета присутствовали:

Председатель общественного совета:

Салихжанов
Рамиль Ахметович

Исполнительный директор региональной
национальной культуры татар
Нижегородской области

Члены общественного совета:

Фатурова
Антонина Ивановна

Председатель районной общественной
организации ветеранов (пенсионеров)
войны, труда, вооруженных сил и
правоохранительных органов

Таранов
Виктор Михайлович

Индивидуальный предприниматель, член
партии «Единая Россия»

Хламова
Лариса Евгеньевна

Главный редактор районной газеты
«Сельские Зори»

Попова
Вера Юрьевна

Начальник отдела предоставления мер
социальной поддержки

Секретарь:

Никитушкина
Наталья Константиновна

секретарь Общественного совета

Приглашенные лица:

Эсатов Ренат Месутович – директор ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Кворум для принятия решений имеется.

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Утверждение результатов проведения анкетирования и оценки показателей качества оказания услуг, предоставляемых ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Голосовали: «За» - 5, «против» - 0, «воздержались» - 0.

1. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении представленных документов. Обсуждение и принятие решения.

(Р.А. Салихжанов, А.И. Фатурова)

На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов из 5.

Проведено анкетирование по критериям и показателям независимой оценке качества работы ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Количество опрошенных – 20 человек.

Решили:

Утвердить единогласным решением членов Общественного совета результаты проведения анкетирования и оценки показателей качества оказания услуг, предоставляемых учреждением.

Голосовали: «за» - 5, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель
Общественного совета



Р.А. Салихжанов

Секретарь



Н.К. Никитушкина

Приложения:

1. Таблица по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «Спасский дом-интернат»
2. Сводная анкета по опросу получателей социальных услуг.

Приложение №1
к письму министерства социальной
политики Нижегородской области
от 24.05.2017 № 318-19-6017/17

Критерии и показатели
независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания
форма обслуживания: стационар/полустационар/надомное
(оружие подчеркнуто)

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка 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	от 0 до 1 (заполняется по всем формам организации)	1,00
		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	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 (заполняется по всем формам организации)	1,00
		0241000005 - наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационном стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организации)	1,00

0241000006	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	0,00
0241000007	- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.); телефон	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
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	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000009	- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	1,00
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	от 0 до 1 количество результативных обращений деленное на количество контрольных обращений (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000011	- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг; лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
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	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00

Открытость и доступность информации об организации

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	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
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	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000015 - 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	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000016 - 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	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000017 - 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	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций) от 0 до 1	0,90
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	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организационно-подстанционной и стационарной формы обслуживания)	1,00

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	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
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	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	0,50
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	нет/есть	нет – 0 есть – 1 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	нет/есть	нет – 0 есть – 1 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00

0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	0,95
0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (заполняется по всем формам организаций)	0,90
0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
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	более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 менее 15 мин. – 1 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	

3	<p>Время ожидания предоставления услуги</p> <p>0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>	балл	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг, ожидавших дельное на количество опрошенных получателей социальных услуг</p> <p>(заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</p>	0,95
4	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</p> <p>0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p> <p>0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	балл	<p>от 0 до 1</p> <p>количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг</p> <p>(родственников)</p> <p>(заполняется по всем формам организации)</p>	0,90

	<p>0244000003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную подготовку деленное на общее количество работников организации (заполняется по всем формам организаций)</p>	0,03
	<p>0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	0,95
	<p>0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилищным помещением</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям стационарной и формы обслуживания)</p>	0,95

<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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>0,90</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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>0,90</p>
<p>0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, бытхим инвентарем</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>0,95</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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>0,90</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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>1,00</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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>1,00</p>

Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

<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>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>1,00</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>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>0,90</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>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1,00</p>

<p>02450000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>1,00</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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям надомной формы обслуживания)</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>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>0,95</p>

02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	балл	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
02450000016 - количество зарегистрированных в организации социальных обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	балл	более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано-1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	балл	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	0,90

Председатель Общественного совета

Р.А. Салижанов

Секретарь Общественного совета

Н.К. Никитушкина