

ПРОТОКОЛ № 2
ЗАСЕДАНИЕ

Общественного совета по вопросам формирования независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода

г.Н.Новгород

10.10.2019г.

Присутствовали:

Смирнова Татьяна Николаевна	председатель Совета общественного самоуправления «Спортивный» Московского района г. Н.Новгорода
Морозов Дмитрий Анатольевич	настоятель храма в честь икона Божией Матери протоиерей
Пакина Елена Валерьевна	методист Нижегородской областной Общественной организации «Семейный центр «Лада»
Ясникова Людмила Владимировна	Помощник директора Благотворительного Фонда «Доброе дело»
Боброва Анна Владимировна	Председатель общественно-благотворительной организации «Радуга»
Душкова Ирина Ивановна	директор ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода
Пятаева Наталья Юрьевна	секретарь общественного совета, делопроизводитель ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода

Повестка дня:

1. Итоги работы ГКУ СРЦН «Вера» за 9 месяцев 2019г.
2. О результатах деятельности Общественного совета в за 9 месяцев 2019 года. председателя общественного совета Смирновой Т.Н. Изучение показателей характеризующих работу Центра:
 - результаты анкетирования
 - изучение рейтинга учреждения.
 - проведение анализа и оценки качества предоставления услуг.

По первому вопросу повестки дня слушали Душкову Ирину Ивановну – директора ГКУ СРЦН «Вера», информационно- аналитический отчёт о работе Центра за 9 месяцев 2019г., план работы на 4 квартал 2019 года, организация и проведение новогодних праздников,

организация отдыха воспитанников в осенние и новогодние каникулы, подготовка праздника дня рождения

Работа со спонсорами и общественными организациями, волонтерами по организации досуга детей.

По второму вопросу повестки дня слушали председателя Общественного совета Смирнову Татьяну Николаевну, которая ознакомила присутствующих с результатами анкетирования воспитанников учреждения для проведения независимой оценки качества оказания услуг в СРЦН «Вера», оформленными в виде сводной анкеты. (приложение 1). Анкетирование проходило анонимно среди воспитанников средней и старшей группы отделения социальной реабилитации.

В анкетирование приняло участие – 15 человек.

Открытость и доступность информации об организации.

100% опрошенных клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным. Информационная деятельность учреждения, о проводимых мероприятиях, о событиях жизни Центра успешно освещаются в Интернет-сайте «Бесстрашное детство.рф», «Твиттер», «Социальный навигатор», сайт учреждения centrvera@np разработка и распространение информационно-просветительских материалов в буклетах и на информационных стендах Центра.

Комфортность условий и доступность получения услуг.

100 % клиентов, удовлетворенных качеством услуг.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.

100% клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения. Персонал учреждения проявляет к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывает их физическое и психическое состояние. Специалисты имеют соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

100% клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения.

- предоставляемые клиентам мебель и постельные принадлежности удобные в пользовании, подобранные с учетом возраста клиентов и отвечают требованиям

- одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые клиентам соответствуют росту и размерам клиентов, отвечают, по возможности, их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям,

- горячее питание, предоставляемое в учреждении социального обслуживания удовлетворяют потребности клиентов по калорийности, соответствуют установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов

-воспитанники центра регулярно посещают кинотеатры, театры, цирковые представления, выезжают в парки культуры и отдыха, участвуют в праздничных мероприятиях, конкурсах

По результатам анкетирования выявлено, что 15 воспитанникам нравится проживать в Центре. Предложила ознакомиться с результатами независимой оценки, утвердить и

передать в Областной Общественный совет критерии и показатели независимой оценки качества работы Центра (приложение 2)

Голосовали:

За - 5 человек
Против - 0 человек
Воздержались - 0 человек

Решение принято.

Постановили:

Утвердить критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждения (приложение 2), и передать в Областной Общественный совет.

По третьему вопросу повестки дня выступала Смирнова Т.Н.. Основываясь на результатах Независимой оценки качества услуг, предоставляемых СРЦН «Вера», предложила признать работу учреждения положительной.

Голосовали:

За - 5 человек
Против - 0 человек
Воздержались - 0 человек

Решение принято.

Постовили: Признать работу ГКУ СРЦН «Вера» положительной

Председатель
Общественного совета

 / Т.Н. Смирнова

Секретарь
Общественного совета

 / Н.Ю. Пятаева

Члены Общественного
совета

 / Д.А. Морозов

 / Е.В. Пакина

 / Л.В. Ясникова

 / А.В. Боброва