

## ПРОТОКОЛ № 3

### заседания Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних городского округа город Шахунья»

Место проведения: Государственное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних городского округа город Шахунья»

27.12.2019 г.

#### **ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Председатель:

Березина Елена Александровна – директор МБОУ Верховская ООШ;

Заместитель:

Вихарева Надежда Викторовна – заведующая Верховской библиотекой;

Секретарь:

Голубева Л.В. – юрисконсульт Государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Шахунья»

Члены Общественного совета:

Мальшова Ольга Николаевна – учитель МБОУ Верховская ООШ;

Цветкова Надежда Ивановна – индивидуальный предприниматель;

Яблочкова Александра Николаевна - председатель Совета ветеранов.

Приглашенные:

1. Кузнецова В.А. – директор Государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних городского округа город Шахунья».
2. Половинкина В.Ф. – заместитель директора.

#### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. «Итоги работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья в 2019 году»
2. «Повышение качества предоставляемых социальных услуг ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья»:

- Проведение независимой оценки качества социальных услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН городского округа город Шахунья» (анализ анкетирования). Обсуждение результатов анкет опросов получателей социальных услуг за 2019 год.

3. Подведение итогов работы общественного совета за 2019 год.

Слушали:

По первому вопросу повестки дня слушали директора ГКУ «СРЦН городского округа город Шахунья» Кузнецову В.А.

Кузнецова В.А. представила итоги работы учреждения за 2019 год, рассказала о планах по проведению новогодних праздников и каникул для воспитанников учреждения. Обратила внимание на деятельность учреждения по устранению замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества деятельности.

По второму вопросу слушали председателя Березину Е.А., которая ознакомила присутствующих с критериями и показателями независимой оценки качества работы Учреждения. Были изучены результаты опроса получателей социальных услуг. По результатам анкетирования все респонденты дали положительные ответы, т.е. все были



удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг. Результаты проведенной независимой оценки свидетельствуют, что все участники опроса высоко оценивают качество оказываемых Центром услуг для несовершеннолетних.

В организации созданы комфортные условия и доступность получения социальных услуг; время ожидания в очереди при получении услуг отсутствует; зафиксированных жалоб на время ожидания предоставления социальной услуги не имеется. Все опрошенные получатели социальных услуг удовлетворены качеством обслуживания в учреждении (это подтверждают данные опроса получателей социальных услуг).

Удовлетворенность респондентов комфортностью условий предоставления – 100% опрошенных удовлетворенных качеством услуг.

Удовлетворенность респондентов компетентностью персонала при предоставлении услуг – 100% опрошенных удовлетворенных качеством услуг. Воспитанники отмечают, что все сотрудники всегда компетентны во всех вопросах, всегда помогают в трудной ситуации.

Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала – 100% опрошенных отмечают, что сотрудники учреждения доброжелательны, вежливы, имеют высокую квалификацию, компетентны, регулярно проходят курсы повышения квалификации.

Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением социальных услуг удовлетворенных качеством услуг.

Удовлетворенность респондентами качеством питания в учреждении – 100% опрошенных удовлетворенных качеством услуг. Воспитанники отмечают, что меню разнообразное, готовят все вкусно.

Все опрошенные отмечают, что им нравится проживать в Учреждении

По третьему вопросу слушали Яблочкову А. Н. - председателя Совета ветеранов.

Александра Николаевна рассказала о работе Общественного совета в 2019 году.

Решили: утвердить отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья».

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению показатели анкет независимой оценки качества работы с результатами анкет опросов получателей социальных услуг ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья».
2. Продолжить работу по информированию населения об услугах, оказываемых Учреждением: продолжить взаимодействие с городскими СМИ, разработать дополнительные буклеты.
3. Активизировать работу по информированию клиентов Учреждения об услугах психолога, о проведении социокультурных мероприятий.
4. Повышать качество оказываемых услуг в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения Нижегородской области.

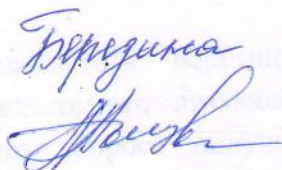
Результаты голосования: За - 5 чел;

Против - 0 чел

Воздержавшихся - 0 чел.

Решение принято единогласно.

Председатель  
Общественного совета  
Секретарь



Е.А. Березина

Л.В. Голубева