

Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»

ПРОТОКОЛ № 5

заседания Общественного совета

по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»

Дата проведения: 20 декабря 2024 года

Время проведения: 10:00

Место проведения: Нижегородская область, г. Семенов, ул. Матвеева, д. 4

Присутствовали члены Общественного совета:

Преснов Евгений Валентинович - председатель ветеранской организации городского округа Семеновский - председатель Совета.

Члены Общественного совета:

Напылова Светлана Борисовна – и.о. председателя Семеновской РО НОО ООО «Всероссийское общество инвалидов, заместитель председателя Совета.

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации Учреждения.

Рыбакова Анастасия Николаевна - председатель первичной ветеранской организации М-Зиновьевского территориального отдела администрации городского округа Семеновский.

Приглашенные:

Цебина Альбина Александровна - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Румянцева Юлия Владимировна - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Морозова Наталья Владимировна - юрисконсульт ОССО ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», секретарь Общественного совета.

Муравьева Лидия Алексеевна – член ветеранской организации городского округа Семеновский

На заседании Общественного совета присутствуют 4 членов Общественного совета из 5, кворум для принятия решения имеется.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

- 1. Об изменении состава Общественного совета.**
- 2. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 4 квартале 2024 года.**
- 3. Об итогах анкетирования получателей услуг, проведенного в 4 квартале 2024 года.**
- 4. Утверждение Плана работы Общественного совета на 2025 год.**

1. На основании приказа директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» от 20.12.2024 г. № 731о/д ввести в состав Общественного совета Муравьеву Лидию Алексеевну – члена ветеранской организации городского округа Семеновский.

- 2. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в 4 квартале 2024 года (докладчик – Цебина А.А., директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»).**
 1. Учреждение приняло участие в социально-значимых мероприятиях:

- с практикой «Серебряный наставник» приняли участие в областном конкурсе «Лучшие практики в системе социального обслуживания пожилых граждан», наша практика получила одобрение экспертного жюри и заняла 2 место;

- в областном мероприятии, посвященном Дню пожилых людей в ДК Железнодорожников с творческой локацией «Активное долголетие: смелое, яркое!»;

- организовано проведение выездного межрайонного обучающего семинара «Школа профилактики падений» в рамках проекта «Кнопка помощи» для сотрудников Семеновского, Ковернинского и Сокольского округов;

- организовано участие получателей социальных услуг, имеющих ограничения по здоровью, во II Всероссийском онлайн-фестивале «Водевиль талантов» (наши получатели социальных услуг получили призовые места: Диплом Гран-при, лауреатов I, II, III степени).

2. В течение 4 квартала в Учреждении организовано участие и проведено:

- для получателей социальных услуг всего Семеновского городского округа были организованы и проведены различные поздравления в рамках праздничных и памятных дат, декад пожилых людей и инвалидов;

- в рамках проекта «Календарь добрых дел» сотрудники учреждения организовали и провели значимые мероприятия: обеспечили овощами одиноких пожилых граждан, оказывали разнообразную помощь участникам СВО (изготовление окопных свечей, сбор вещевой и продуктовой помощи, фасовка сухих супов и каш, плетение маскировочных сетей и проч.);

- сотрудники Учреждения приняли участие в акции «Новогодние окна» (украшение окон получателей социальных услуг в новогоднем стиле).

3. Сотрудники учреждения приняли участие в различных мероприятиях всероссийского и регионального масштаба: во Всероссийском онлайн-зачете по финансовой грамотности, Цифровом диктанте, онлайн-обучении финансовой грамотности.

4. Для получателей социальных услуг регулярно проводятся встречи в рамках «Правового марафона» с командой проекта «Доступная юридическая защита и правовое просвещение».

5. В отделении дневного пребывания для людей старшего возраста проводятся различные мероприятия, способствующие продлению активного долголетия: оздоровительные фитнес – тренировки; гимнастика; скандинавская ходьба; функционирует тренажерный зал, проводятся разнообразные мастер-классы, познавательные экскурсии, обучающие занятия «Смартфон – друг пенсионера», по финансовой грамотности, когнитивные тренировки памяти и внимания.

6. Проведены плановые выезды «Мобильной бригады» в отдаленные населенные пункты, консультативные услуги оказаны 38 гражданам.

7. На базе интеграционных мастерских и мини-клубов Учреждения регулярно проводятся творческие мастер-классы и занятия, в т.ч. с детьми с расстройствами аутистического спектра.

8. «Серебряные» волонтеры учреждения регулярно проводят занятия на «Учебной кухне» для молодых людей с ограниченными возможностями здоровья; занимаются с подростками, обучая их прикладному творчеству и кулинарии.

9. Государственное задание, установленное Учреждению на 4 квартал 2024 года, будет выполнено в полном объеме.

В целом задачи, поставленные перед Учреждением, выполняются. Оценивая результаты деятельности, можно назвать работу Учреждения достаточно эффективной.

3. Об итогах анкетирования граждан - получателей социальных услуг. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

(докладчик – Напылова С.Б.)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенным среди 40 граждан - получателей услуг в отделениях социально-бытового обслуживания на дому.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Голосовали: открытым голосованием.

Итоги голосования: «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Предложение принято единогласно.

Решили: Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги по итогам 4 квартала 2024 года качественными.

4. Об утверждении плана работы Общественного совета государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» на 2025 год (докладчик – Преснов Е.В.)

Рассмотрен проект плана работы Общественного совета на 2025 год, где предусмотрено участие членов Совета в плановых мероприятиях ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», анкетирование получателей услуг по оценке качества обслуживания, проведение заседаний Совета для подведения итогов работы.

В процессе обсуждения плана работы все присутствующие одобрили предложенный документ.

Председатель Общественного совета Преснов Е.В. внес предложение утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» на 2025 год.

Предложение было вынесено на голосование.

Голосовали: открытым голосованием.

Итоги голосования: «за» - 5 чел., «против» - 0 чел., «воздержались» - 0 чел.

Предложение принято единогласно.

Решили:

Утвердить план работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» на 2025 год (Приложение 2).

Председатель Общественного совета



Е.В. Преснов

Секретарь Общественного совета



Н.В. Морозова

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о деятельности организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	40	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	40	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	40	
3	Время ожидания предоставления услуги	0244000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*	10 мин.	
		0244000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		40
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	40	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	40	
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	40	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?	40	
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	40	

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	40	
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	40	
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	40	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	40	
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	40	
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	40	
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	40	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	40	
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?	40	
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	40	
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	40	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	40	
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	40	