



Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения Уренского района»

ПРИКАЗ

26 июня 2014 г.

№ 66

г. Урень

«О создании общественного совета по независимой оценке качества предоставляемых услуг»

В целях реализации распоряжения Правительства Нижегородской области от 10 сентября 2013 года № 1844-р «О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказа Министерства социальной политики Нижегородской области от 17 октября 2013 года №806 «Об Общественном совете по независимой оценке качества услуг предоставляемых учреждениями социального обслуживания»,

приказываю:

1. Заместителю директора Алексеевой И.Г. в срок до 30 июня 2014 года создать при Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Уренского района» (далее – ГБУ «КЦСОН Уренского района») Общественный совет по независимой оценке качества услуг предоставляемых населению (далее – Общественный совет).

1.1. Утвердить состав Общественного совета при Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Уренского района». (Приложение № 1).

1.2. Назначить секретарём Общественного совета Алексееву И.Г. – заместителя директора ГБУ «КЦСОН Уренского района».

1.3. Алексеевой И.Г. провести организационное заседание Общественного совета, разработать и утвердить Положение об общественном совете, порядок проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых населению ГБУ «КЦСОН Уренского района».

1.4. При проведении заседаний Общественного совета предусмотреть присутствие Лупановой О.А. – начальника сектора организации социального обслуживания в качестве приглашённого лица.

1.5. Проводить заседание Совета 1 раз в квартал с оформлением протокола.

1.6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



И.В.Смирнова

С приказом № 66 от «26» июня 2014г ознакомлены:



Алексеева И.Г.

Приложение №1
Утверждено
Протоколом заседания
Общественного совета по
Независимой оценке качества услуг,
Предоставляемых ГБУ «КЦСОН
Уренского района» от 15 августа 2014года №2

Положение
об Общественном совете по независимой оценке качества услуг
предоставляемых Государственным бюджетным учреждением
«Комплексный центр социального обслуживания населения Уренского
района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Уренского района» (далее – Общественный совет учреждения).

1.2. Общественный совет учреждения является постоянно действующим органом при Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Уренского района» (далее – учреждение).

1.3. Основными целями деятельности Общественного совета учреждения являются:

- проведение независимой оценки качества, предоставляемых учреждением социальных услуг;
- повышение открытости и доступности информации о деятельности учреждения и предоставляемых социальных услугах;
- повышение качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

1.4. Общественный совет учреждения в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области, приказами министерства социальной политики Нижегородской области, а также настоящим Положением.

2. Основные задачи и функции Общественного совета учреждения

2.1. Основными задачами Общественного совета учреждения являются:

- подготовка материалов по вопросам проведения независимой оценки качества, предоставляемых учреждением социальных услуг;

- выявление, обобщение и анализ общественного мнения о качестве предоставляемых учреждением социальных услуг;
- подготовка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг;
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества предоставляемых учреждением социальных услуг.

2.2. Основными функциями Общественного совета учреждения являются:

- изучение рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru;
- изучение показателей, характеризующих работу учреждения, в соответствии с перечнем показателей для проведения независимой оценки качества предоставляемых учреждениями социального обслуживания услуг;
- организация и проведение опросов (анкетирования) получателей социальных услуг (законных представителей и иных граждан);
- изучение статистических материалов, материалов средств массовой информации, общественного мнения о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- систематизация выявленных в деятельности учреждения проблем;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждения с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- осуществление расчета интегральной оценки качества работы учреждения;
- разработка предложений по повышению качества предоставления учреждением социальных услуг.
- оформление результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- представление информации и результатов проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в Общественный совет по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, созданный при министерстве социальной политики Нижегородской области.

3. Права Общественного совета учреждения

3.1. Общественный совет учреждения имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке от директора учреждения информацию, документы, материалы по вопросам проведения независимой оценки качества работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг;
- проводить опрос (анкетирование) клиентов учреждения, их законных представителей и иных граждан о качестве работы учреждения и предоставляемых учреждением социальных услуг в соответствии с утвержденным порядком проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания;

- создавать для организации работы и рассмотрения вопросов, отнесенных к своей компетенции, рабочие группы.

4. Порядок формирования Общественного совета учреждения

4.1. Общественный совет учреждения формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Количественный состав Общественного совета учреждения составляет не менее 5 человек.

4.3. Персональный состав Общественного совета учреждения формируется из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, других заинтересованных организаций.

Состав Общественного совета учреждения утверждается приказом учреждения.

При формировании персонального состава Общественного совета учреждения должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов в отношении членов Общественного совета учреждения.

4.4. Члены Общественного совета учреждения исполняют свою деятельность на общественных началах.

4.5. Член Общественного совета учреждения может выйти из состава Общественного совета учреждения на основании письменного заявления.

4.6. Состав Общественного совета учреждения подлежит ротации не реже одного раза в три года на основании оценки работы членов Общественного совета учреждения. Порядок оценки работы членов Общественного совета учреждения и порядок ротации состава определяется Общественным советом учреждения.

5. Порядок работы Общественного совета учреждения

5.1. На первом заседании Общественного совета учреждения из его состава избирается председатель Общественного совета учреждения и заместитель председателя Общественного совета учреждения.

5.2. Председатель Общественного совета учреждения:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета учреждения;

- организует работу Общественного совета учреждения и председательствует на его заседаниях;

- подписывает протоколы заседаний и иные документы. Исходящие из Общественного совета учреждения;

- взаимодействует с учреждением по вопросам реализации решений Общественного совета учреждения;

- осуществляет иные полномочия по организации деятельности Общественного совета учреждения.

5.3. Заместитель Общественного совета учреждения:

5.13. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета учреждения имеют рекомендательный характер, оформляются протоколами заседания Общественного совета учреждения, копии которых представляются в учреждение в течение 7 дней со дня заседания Общественного совета учреждения.

5.14. Члены Общественного совета учреждения, не согласные с принятыми на заседаниях решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

5.15. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета учреждения осуществляется учреждением.

Приложение № 1
к приказу ГБУ «КЦСОН
Уренского района» № 66 от 26 июня 2014 года.

**Состав общественного совета
по независимой оценке качества услуг предоставляемых населению
государственным бюджетным учреждением «Комплексный центр
социального обслуживания населения Уренского района»**

Тимонина
Людмила Дмитриевна

Председатель Уренского районного
Совета ветеранов
Председатель Общественного совета

Шилкина Тамара Федоровна

Председатель межрайонной организации
общества инвалидов
**Заместитель Председателя
Общественного совета**

Кукушкина
Александра Николаевна

Председатель районной организации
общества инвалидов

Стручкова
Антонина Григорьевна

Председатель местного отделения
ООО «Союз пенсионеров»

Смирнова
Ирина Дмитриевна

Обозреватель районной газеты
«Уренские вести»

Алексеева
Ирина Геннадьевна

Заместитель директора
ГБУ «КЦСОН Уренского района»
Секретарь Общественного совета

Приложение 1

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания**

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
1.	Открытость и доступность информации об 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 организаций)	1
		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 организаций)	1
		0241000005 - наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1
		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

	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
	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
	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
	02410000010 - 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 звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	0
	02410000011 - 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
	02410000012 - 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
	02410000014 - 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	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1	0,5

			в полном объеме	(заполняется по всем формам организаций)	
		02410000015 - 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
		02410000017 - 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	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	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 организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	0
		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	0

			стационарной формы обслуживания)	
	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
	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)	0
	0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	нет/есть	нет – 0 есть – 1 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1
	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	1

				обслуживания)	
		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)	1
		0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения 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
3.	Время ожидания предоставления услуги	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 надомной формы обслуживания)	1
		0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока	1

				деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)	
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)	1
		0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (заполняется по всем формам организаций)	1
		0244000003 - доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	балл	от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку деленное на общее количество работников	1

				организации (заполняется по всем формам организаций)	
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1
		0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	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
		0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг	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

	0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием	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
	0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем	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
	0245000006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	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
	0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных	балл	от 0 до 1 количество получателей	1

	услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей		социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	
	0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	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
	0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	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
	02450000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных	1

				получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	
	02450000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	1	
	02450000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	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	
	02450000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям надомной формы обслуживания)	1	
	02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших	1	

	оперативностью решения вопросов		положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)	
	02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), 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
	02450000016 - количество зарегистрированных в организации социального 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
	02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, 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 всем формам организаций)	1

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 11

Общественного совета по независимой оценке услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением Комплексным центром социального обслуживания населения Уренского района

28 сентября 2016 года

11.00 – 12.30

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Шилкина Тамара Федоровна
общества инвалидов
Совета ветеранов

Председатель межрайонной организации

**Заместитель Председателя
Общественного совета**

Кукушкина
Александра Николаевна

Председатель районной организации
общества инвалидов

Стручкова
Антонина Григорьевна

Председатель местного отделения
ООО «Союз пенсионеров»

Смирнова
Ирина Дмитриевна

Обозреватель районной газеты
«Уренские вести»

Приглашенные лица:

Тимохина Елена Васильевна

Зав.отделением
социально- консультативной помощи
Секретарь Общественного совета

Сорокина Ольга Николаевна

И.о.директора
ГБУ «КЦСОН Уренского района»

Повестка дня:

1. Утверждение результатов независимой оценки качества услуг ГБУ «КЦСОН Уренского района»
2. Предложения по повышению качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района» и предоставляемых услуг.

По первому вопросу заслушали секретаря Общественного совета ГБУ «КЦСОН Уренского района», которая довела до сведения членов Общественного совета о том, что было опрошено (проанкетировано) 50 человек и ознакомила с результатами анкетирования, критериями и показателями независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района». (Приложение 1)

Голосование по вопросу утверждения результатов независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района»:

За - 4 члена Общественного совета

Против – нет

Воздержавшихся - нет

Решили:

Утвердить результаты независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района».

По второму вопросу заслушали заместителя председателя Общественного совета Шилкину Тамару Фёдоровну, которая вынесла на обсуждение предложения по улучшению качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района». (Приложение 2)

Голосование по вопросу улучшения качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района»:

За - 4 члена Общественного совета

Против – нет

Воздержавшихся - нет

Решили:

Утвердить предложения Общественного совета по улучшению качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района» (Приложение 2).

Заместитель Председателя

Общественного совета

_____ Т.Ф.Шилкина

Секретарь

Общественного совета

_____ Е.В. Тимохина

Предложения Общественного совета ГБУ «КЦСОН Уренского района» по
улучшению качества работы.

1. Оснащение рабочих мест специалистов по участковому принципу.
2. Повышение доступности инвалидов(детей – инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг.
3. Подготовка к декаде пожилых людей и ко Дню инвалидов.

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 12

Общественного совета по независимой оценке услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением Комплексным центром социального обслуживания населения Уренского района

26 декабря 2016 года

11.00 – 12.30

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Шилкина Тамара Федоровна
общества инвалидов
Совета ветеранов

Председатель межрайонной организации

**Заместитель Председателя
Общественного совета**

Кукушкина
Александра Николаевна

Председатель районной организации
общества инвалидов

Стручкова
Антонина Григорьевна

Председатель местного отделения
ООО «Союз пенсионеров»

Смирнова
Ирина Дмитриевна

Обозреватель районной газеты
«Уренские вести»

Приглашенные лица:

Тимохина Елена Васильевна

Зав.отделением
социально- консультативной помощи
Секретарь Общественного совета

Сорокина Ольга Николаевна

И.о.директора
ГБУ «КЦСОН Уренского района»

Повестка дня:

1. Утверждение результатов независимой оценки качества услуг ГБУ «КЦСОН Уренского района»
2. Предложения по повышению качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района» и предоставляемых услуг.

По первому вопросу заслушали секретаря Общественного совета ГБУ «КЦСОН Уренского района», которая довела до сведения членов Общественного совета о том, что было опрошено (проанкетировано) 96 человек и ознакомила с результатами анкетирования, критериями и показателями независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района». (Приложение 1)

Голосование по вопросу утверждения результатов независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района»:

За - 4 члена Общественного совета

Против – нет

Воздержавшихся - нет

Решили:

Утвердить результаты независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района».

По второму вопросу заслушали заместителя председателя Общественного совета Шилкину Тамару Фёдоровну, которая вынесла на обсуждение предложения по улучшению качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района». (Приложение 2)

Голосование по вопросу улучшения качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района»:

За - 4 члена Общественного совета

Против – нет

Воздержавшихся - нет

Решили:

Утвердить предложения Общественного совета по улучшению качества работы ГБУ «КЦСОН Уренского района» (Приложение 2).

Заместитель Председателя

Общественного совета

_____ Т.Ф.Шилкина

Секретарь

Общественного совета

_____ Е.В. Тимохина