

Министерство социальной политики Нижегородской области
Общественный совет по независимой оценке качества услуг
Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа Навашинский»

«31» марта 2022 г.

г.Навашино

Протокол заседания № 2

Всего: членов Общественного совета - 6 чел.

Присутствовали:

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Выборнова Т.Е.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.;

Парютина Н.Х.,

Мичурина Е.О.

Кворум имеется.

Приглашенные: Роньжева О.Ю., директор.

Повестка дня :

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в учреждении по результатам анкетирования в 1 квартале 2022 года.

По 1 вопросу слушали: Зайцеву О.Н., заместителя председателя Общественного совета.

Члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский». В ходе изучения показателей качества открытости и доступности установлено: ведется и постоянно обновляется официальный сайт учреждения, на котором в доступной форме можно получить необходимую информацию: о количестве свободных мест, о тарифах на дополнительные услуги, о порядке и условиях предоставления услуг, о материально-техническом обеспечении учреждения и др.

Заявитель может подать заявление на предоставление услуг в электронной форме, может дать оценку качества предоставленных услуг согласно опросного листа и т.д. В учреждении имеется 10 информационных стендов, где размещены правоустанавливающие документы, на основании которых работает учреждение, памятки по сопровождению маломобильных граждан, сведения о руководителях, специалистах, важные информационные сообщения и т.д. В течение 1 квартала 2022 года члены совета проверяли и анализировали деятельность учреждения по различным вопросам.

В результате анкетирования 25 граждан (приложение №1) установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством предоставляемых услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Дать положительную оценку работы ГБУ «КЦСОН г.о.Навашинский» за 1 квартал 2022 года.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

Председатель Общественного совета:



Стрекаловская В.Б.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский» в сфере социального обслуживания в 1 квартале 2022 года
кол-во опрошенных: 25 чел

№	Критерий	Показатели	Количество опрошенных		
			да	нет	Не пользо вались
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	18		7
		Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе перечне и порядке предоставления социальных услуг?	25		
2	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	14		11
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	14		11
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации)?	25		
		Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации,	25		

	санитарным состоянием помещений организации?			
	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, графиком прихода социального работника и прочее)?	25		
	Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	25		
	Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	25		
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	25		