

Протокол № 2
заседания Общественного совета при
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 31 марта 2023 г.

Всего: членов Общественного совета - 6 чел.

Присутствовали: 6 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Яшина Е.В.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

Приглашенные: Роньжева О.Ю., директор ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

Повестка дня :

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Общественным советом учреждения, по результатам анкетирования в 1 квартале 2023 г.
2. Анализ работы пункта сбора помощи мобилизованным гражданам.
3. Анализ Книги обращений граждан в учреждении, в отделении дневного пребывания.

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

В первом квартале 2023 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;
- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;
- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;
- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;
- своевременностью предоставления услуг;
- транспортной доступностью организации;
- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

Однако, в числе опрошенных, есть граждане, которые не пользовались рядом услуг:

- взаимодействием с помощью электронных сервисов.

Решили:

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству социальных услуг в 1 квартале 2023 года.
2. Рекомендовать Учреждению принять дополнительные меры по пропаганде получения информации дистанционно с помощью электронных сервисов.

Голосовали:

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

По 2 вопросу слушали: Стрекаловскую В.Б. - председателя Общественного совета.

В Учреждении с 22.10 2022 г. действует пункт сбора помощи мобилизованным гражданам.

В 2022 году на призыв о помощи откликнулись 20 неравнодушных жителей и одна организация. Были собраны и отправлены в Дом народного единства г. Нижний Новгород: одежда, предметы быта, средства личной гигиены, лекарственные средства, продукты питания в количестве 513 штук.

Решили:

1. Дать положительную оценку Учреждению по оказанию благотворительной помощи военнослужащим – участникам специальной военной операции.
2. Продолжить активное взаимодействие с жителями и организациями городского округа Навашинский по оказанию помощи военнослужащим СВО.

Голосовали:

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

По 3 вопросу слушали: Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

Проанализированы две книги обращений граждан: в учреждении и отделении дневного пребывания. В книге обращений граждан в Учреждении в 2022 году зарегистрировано 31 обращение. Все обращения – это благодарности специалистам, заведующим отделениями за своевременную помощь и высокое качество предоставленных услуг. Отрицательных отзывов и рекомендаций не зарегистрировано.

В книге обращений граждан в отделении дневного пребывания в 2022 году 12 отзывов, все они положительные. Получатели социальных услуг благодарят коллектив отделения за отличные условия отдыха и оздоровления, за доброе и внимательное отношение сотрудников.

Обе книги ведутся по форме, записи аккуратные. Замечаний нет.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

Голосовали:

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

Председатель Общественного совета:



Стрекаловская В.Б.

Секретарь Общественного совета:



Яшина Е.В.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский» в сфере социального обслуживания во 3 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?	20		5
		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)?	12		13
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?	5		20
		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, санитарным состоянием помещений организации?	25		
	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		

1. Итожескма оценки качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСО» городского округа Новосибирский» Новосибирской области за 1 квартал 2023 г.

2. Анализ работы пункта сбора заявок от физических граждан.

3. Анализ Книжки обращений граждан в учреждениях, в отделении дневного пребывания.

На 1 очередь слушает: Зайнов С.Н. - заместитель председателя Общественного совета.

В первом квартале 2023 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, доступностью информации о работе ГБУ «КЦСО» городского округа Новосибирский;
- добросовестностью и вежливостью работников учреждения при личном контакте и посетителями учреждения;
- условиями оказания услуг в учреждениях в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличием информации о зоне ожидания;
- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждениях, санитарным состоянием помещений;
- своевременностью предоставления услуг;
- транспортной доступностью учреждений;
- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСО» городского округа Новосибирский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

Однако, в числе опрошенных есть граждане, которые желают получить услуги:

- взаимодействием с персоналом электронных сервисов.

Результат: