

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 7

Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района»

29 сентября 2016 года
15.00-16.30

Кабинет директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Лысковского района»
(г. Лысково ул. 50 лет ВЛКСМ. д. 36)

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Сонин
Леонид Федорович

председатель райкома профсоюза по
государственным учреждениям

председатель общественного совета

Колесникова
Татьяна Вячеславовна

заместитель директора ГБУ "ЦСОГПВИИ
Лысковского района" - секретарь

Члены Общественного совета:

Дьякон
Виталий Шевчук

руководитель отдела по благотворительности и социальному служению Лысковской епархии

Валюгина
Елена Вячеславовна

главный редактор МАУ "Приволжская правда"

Шульпин
Александр Николаевич

заслуженный пенсионер Лысковского района

Быков
Анатолий Иванович

председатель Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов

Повестка дня:

1. Открытие заседания вступительное слово о рассмотрении предоставленных документов по оценке качества услуг. Обсуждение и принятие решения по предоставленным документам.

(Л.Ф. Сонин)

2. Подведение итогов работы ГБУ "ЦСОГПВИИ Лысковского района" по предоставленным документам, для определения оценки качества работы учреждения.

На заседании общественного совета присутствовали 5 членов из 7. Кворум имеется.

Всего было опрошено 55 человек.

Председатель Общественного совета Сонин Леонид Федорович ознакомил присутствующих с результатами независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ "ЦСОГПВИИ Лысковского района", опрошено 55 клиентов.

В результате проверки согласно критерий и показателей независимой оценки качества работы выставлено балла.

Раздел 1

1. Открытость и доступность информации об организации:

1.1. уровень рейтинга на сайте на официальном сайте www.bus.gov.ru информация размещается в полном объеме – 7 баллов;

1.2. полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте – 7 баллов;

1.3. наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг, отсутствие возможности обратной связи на сайте – 0 баллов;

1.4. доля лиц, считающих информирование о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %) анкетирование количество лиц считающих информирование о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным

51 чел. x 100: 55=92.7 - 8 баллов

Раздел 1 всего: 22 балла

Раздел 2

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг

2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов наличие минимальных условий доступности - 5 баллов;

2.2. Соответствие площадей санитарно-гигиеническим нормам и нормам на

одного обслуживаемого - 10 баллов;

2.3. Условия предоставления услуг (организация место ожидания – помещение, наглядная информация) удовлетворяет полностью
55 чел. x 100: 55=100 - 8 баллов

Раздел 2 всего: 23 балла

Раздел 3 Время ожидания в очереди при получении услуг

3.1. Доля клиентов оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов в Управлении 55 чел. x 100: 55= 100 - 8 баллов

Раздел 3 всего: 8 баллов

Раздел 4

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников

4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги компетентным от числа опрошенных клиентов 55 чел. x 100: 55=100
- 9 баллов

4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов 54 чел. x 100:55= 98,1 - 9 баллов

Раздел 4 всего 18 баллов

Раздел 5

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в Учреждении

5.1. Доля клиентов удовлетворенных качеством оказания услуг в Учреждении от числа опрошенных клиентов 55 чел. x 100: 55=100
- 10 баллов

5.2. Доля клиентов удовлетворенных качеством питания
55 чел. x 100: 55 = 100 - 9 баллов.

5.3. Доля клиентов удовлетворенных качеством проводимых мероприятий имеющих групповой характер (оздоровительных. досуговых. профилактических и пр.) 55 чел. x 100: 55=100 - 8 баллов.

5.4. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать Учреждение друзьям, родственникам, знакомым 55 чел. x 100: 55=100 -
8 баллов.

5.5. Доля клиентов охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) 53 чел. x 100: 55 = 95.2 - 10 баллов.

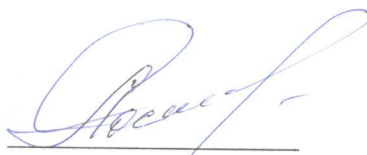
5.6. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых Учреждением жалобы отсутствуют - 10 баллов

Раздел 5 всего 55 баллов

Решили:

1. Оценить единогласным решением членов Общественного совета деятельность ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района» по критериям и показателям независимой оценки качества работы в 126 баллов.

Председатель
Общественного совета:



Л.Ф. Сонин

Секретарь
Общественного совета



Т.В. Колесникова