

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

**ПРОТОКОЛ № 11**

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

Дата проведения: 21 сентября 2016 года

Время проведения: 10:00

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

**Присутствовали члены Общественного совета:**

**Борин Вячеслав Григорьевич** - председатель Совета ветеранов войны и труда-  
председатель Совета

**Преснов Евгений Валентинович** – председатель Совета ветеранов войны в Афганистане,  
Чеченской республике городского округа Семеновский

**Ширкунова Нина Ивановна** – председатель первичной ветеранской организации  
Учреждения

**Смирнова Светлана Алексеевна** – председатель правления Семеновского отделения  
Всероссийского общества инвалидов

**Микшина Надежда Анатольевна** – специалист по охране труда МБУ культуры «ЦБС»,  
председатель молодежной территориальной избирательной комиссии.

**Приглашенные:**

**Цбина Альбина Александровна** - и.о.директора ГБУ «КЦСОН городского округа  
«Семеновский»

**Маслов Игорь Владимирович** - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа  
«Семеновский» по общим вопросам

**Морозова Наталья Владимировна** - юрист отделения ССО ГБУ «КЦСОН городского  
округа «Семеновский», секретарь Общественного совета

На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета  
из 5, кворум имеется.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа  
«Семеновский» по результатам анкетирования получателей социальных услуг.

**Докладчик: Борин Вячеслав Григорьевич** - председатель Общественного совета

2. Информация о проверках, проведенных в ГБУ «КЦСОН городского округа  
«Семеновский» в 3 квартале 2016 года.

Докладчик – Маслов И.В.

1. По первому вопросу

**СЛУШАЛИ: Борина В.Г.**

Открытие заседания. Вступительное слово о проведении независимой оценки качества  
услуг, предоставляемых учреждением. Ознакомление членов Общественного совета с

итогами анкетирования (приложение № 1 к настоящему протоколу), проведенным среди 60 граждан – получателей услуг.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе Учреждения, удовлетворены условиями комфортности, считают условия предоставления социальных услуг комфортными, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг.

(анкеты прилагаются).

Все члены Общественного совета ознакомились с официальным сайтом ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», с информацией, размещенной на информационных стендах в здании Учреждения.

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы Учреждения.

- 2 По второму вопросу  
Слушали: Маслова И.В.

В ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» 3 квартале прошли 3 проверки:  
01.08.2016г.-Территориальный отдел управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области в городском округе Семёновский. В процессе проверки выявлены 3 нарушения. Все устранены до срока указанного в документах надзорного органа.

15.08.2016г. – Волго-Окское управление Федеральной службы по экологическому, техническому и атомному надзору. Нарушений не выявлено.

23.08.2016г. – ОНД и ПР по городскому округу Семёновский УНД ГУ МЧС России по Нижегородской области. Нарушений не выявлено.

В целом, анализируя результаты проверок, можно сказать о повышении качества работы в нашем Учреждении. Там, где нарушения были выявлены, отмечено своевременное принятие мер по их устранению.

#### РЕШИЛИ:

1. Дать положительную оценку деятельности Учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 3 квартала 2016 года.
2. Утвердить Отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества предоставления социальных услуг и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» (приложение № 1 к настоящему протоколу).

Результаты голосования: За- 5 чел;

Против-0 чел

Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

Председатель  
Общественного совета

 Борин В.Г.

Секретарь

 Морозова Н.В.



**Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценке  
качества предоставления социальных услуг  
и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»**

**По итогам анкетирования получателей социальных услуг**

**Таблица 1. Распределение респондентов по категориям**

<b>Наименование категории</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (в процентах)</b>
Пенсионеры		
Ветеран труда	38	63
Вдова		
Участник ВОВ	1	2
Инвалид	7	12
Другие (труженики тыла)	14	23
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Таблица 2. Распределение респондентов по количеству обращений в Учреждение**

<b>Наименование категории</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (в процентах)</b>
Впервые	34	56
Повторно	26	44
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Таблица 3. Оценка респондентами уровня информированности о работе Учреждения**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов (чел.)</b>	<b>Число респондентов (в процентах)</b>
Хорошо информирован (а)	60	100
Достаточно информирован (а)		
Не информирован (а)		
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Таблица 4. Удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальных услуг (комфортность)**

<b>Варианты ответов</b>	<b>Число респондентов(чел.)</b>	<b>Число респондентов (в процентах)</b>
Удовлетворяет полностью	60	100
В целом удовлетворяет		
Условия не удовлетворяют	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Таблица 5. Оценка респондентами компетентности персонала  
(удовлетворённость работой сотрудников)

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	60	100
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	60	100

Таблица 6. Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да, всегда в любой ситуации	60	100
В целом да	0	0
Нет	0	0
<b>ИТОГО</b>	60	100

Таблица 7. Оценка респондентами периода ожидания при получении услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов (в процентах)
Очередь при получении услуг отсутствует	60	100
Незначительный период пребывания в очереди	0	0
Период пребывания в очереди длительный	0	0
<b>ИТОГО</b>	60	100

Таблица 8. Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов(в процентах)
До 1 месяца 15 дней	60	100
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
От 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев	0	0
От 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев	0	0
От 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев	0	0
От 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев	0	0
Свыше 36 месяцев	0	0
<b>ИТОГО</b>	60	100



**Таблица 9. Удовлетворённость респондентов качеством питания (при наличии услуг по предоставлению питания)**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью		
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
<b>ИТОГО</b>		

**Таблица 10. Удовлетворённость респондентов качеством услуг**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	60	100
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет	0	0
<b>ИТОГО</b>	60	100

**Таблица 11. Удовлетворённость респондентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер(оздоровительных, досуговых, профилактических)**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью		
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
<b>ИТОГО</b>		

**Таблица 12. Рекомендации респондентами получения услуг в Учреждении**

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	60	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
<b>ИТОГО</b>	60	100

**Таблица 13. Предложения по улучшению качества работы Учреждения**

№ п/п	Предложения	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
1.	Более разнообразное меню	0	0
2.	Занятия лечебной физкультурой	0	0
3.	Экскурсии	0	0
4.	Творческие мастер-классы	0	0