

**Протокол**  
**заседания Общественного совета по вопросам независимой оценки**  
**качества работы ГБУ «Центр социального обслуживания граждан**  
**пожилого возраста и инвалидов г.о.г. Шахунья»**

30.03.2023 г.

№ 1

г. Шахунья

**Присутствовали:**

Зиновьева Ольга Владимировна - заместитель главного редактора АУ "Редакция газеты "Знамя труда", председатель Общественного совета ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья"

**Члены попечительского совета:**

Багерян Алена Гилимзяновна - начальник Управления образования г.о.г. Шахунья

Шлякова Нина Николаевна - председатель совета ветеранов г.о.г. Шахунья

Хлыбова Валентина Михайловна - председатель Шахунской районной организации Нижегородской областной организации им. А. Невского Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов"

Хлыбова Светлана Ивановна - пенсионер

**Кворум для принятия решения имеется.**

**Приглашенные:**

Шерстнева Ирина Александровна - директор ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г.о.г. Шахунья"

Логовская Ирина Павловна - заведующий отделением социально-консультативной помощи, секретарь

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Итоги работы ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья" за 1 квартал 2023 года.
2. Подведение итогов анкетирования и внесение предложений по улучшению качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья»
3. Утверждение «Отчета по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья»

**1. По первому вопросу** слушали Шерстневу И.А – директора ГБУ «ЦСОГПВИИ г. о.г. Шахунья», которая ознакомила членов Общественного совета с итогами работы учреждения за 1 квартал 2023 года, с выполнением государственного задания.

**РЕШИЛИ:** Признать работу ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья" эффективной.

**ГОЛОСОВАЛИ:** "За" - 5 чел., "против" - 0 чел., "воздержались" - 0 чел.

**2. По второму вопросу** слушали Зиновьеву О.В, председателя Общественного совета, которая ознакомила присутствующих с итогами анкетирования получателей социальных услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ г.Шахунья».

Советом был изучен рейтинг Учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), уровень рейтинга равен 99,02 баллов.

Члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте Учреждения, на информационных стендах, в официальных сообществах в социальных сетях. На сайте имеется возможность оценить качество оказания социальных услуг. Анализ показал, что 98,45 % удовлетворены качеством оказания учреждением социальных услуг. (Приложение 1). На сайте создана альтернативная версия для слабовидящих. В социальных сетях имеется возможность обратной связи.

С целью проведения независимой оценки качества работы Учреждения, был осуществлен мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением. В качестве объекта исследования выступили граждане пожилого возраста и инвалиды – получатели социальных услуг. Исследование проводилось методом анкетного опроса. Всего по учреждению было опрошено 65 получателей социальных услуг в различных структурных подразделениях.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья", удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья" в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. (приложение 2).

**РЕШИЛИ:** По итогам анкетирования дать положительную оценку деятельности учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 1 квартала.

**ГОЛОСОВАЛИ:** "За" - 5 чел., "против" - 0 чел., "воздержались" - 0 чел.

**3. По третьему вопросу** слушали Зиновьеву О.В., председателя Общественного совета, которая ознакомила совет с «Отчетом по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья», и предложила его утвердить.

**РЕШИЛИ:** Утвердить «Отчет по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья».

**ГОЛОСОВАЛИ:** "За" - 5 чел., "против" - 0 чел., "воздержались" - 0 чел.




Председатель Общественного совета






Зиновьева О.В.

**Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых  
в учреждении социального обслуживания**




**1. Как вы оцениваете свою информированность о работе учреждения?**

	Процент голосов	Количество голосов
хорошо 	90.55 %	479
достаточно 	9.45 %	50
не информирован 	0.00 %	0
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>529</b>



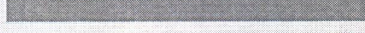
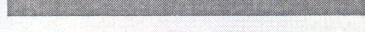
**2. Удовлетворяют ли вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.) предоставления социальных услуг в учреждении? Вам здесь комфортно?**

	Процент голосов	Количество голосов
полностью 	94.52 %	500
частично 	5.10 %	27
условия не удовлетворяют 	0.38 %	2
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>529</b>




**3. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении вам социальных услуг? Довольны ли вы работой сотрудников учреждения?**

	Процент голосов	Количество голосов
да 	99.43 %	526
нет 	0.19 %	1
не всегда 	0.38 %	2
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>529</b>




**4. Как вы оцениваете период ожидания получения социальных услуг?**

	Процент голосов	Количество голосов
очередь на получение услуг отсутствует 	78.07 %	413
незначительный период пребывал в очереди 	20.79 %	110
период ожидания очень длительный 	0.38 %	2
затрудняюсь ответить 	0.76 %	4
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>529</b>

**5. Удовлетворяет ли вас качество питания в учреждении (при наличии)?**

	Процент голосов	Количество голосов
полностью 	96.50 %	469
частично 	3.09 %	15
не удовлетворяет 	0.41 %	2
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>486</b>

**6. Удовлетворяет ли вас качество оказания услуг?**

	Процент голосов	Количество голосов
полностью 	98.11 %	519
частично 	1.70 %	9
не удовлетворяет 	0.19 %	1
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>529</b>

**итого по всем позициям: 98,45 %  
удовлетворены качеством  
предоставления социальных услуг**

Отчет общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы  
ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья»

Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов городского округа город Шахунья»				
№ 1/23 от 30.03.2023 г.				
Структурные подразделения	Кол-во опрошенных	Кол-во положитель- ных ответов	Кол-во отрицатель- ных ответов	Дана положитель- ная оценка ( %)
Отделения социально-бытового обслуживания на дому	20	20	0	100
Отделения социально-медицинского обслуживания на дому	10	10	0	100
Отделение срочного социального обслуживания	10	10	0	100
Отделение дневного пребывания	10	10	0	100
Отделение социально-консультативного обслуживания	10	10	0	100
Отделение специализированный жилой дом	5	5	0	100
<b>Всего по учреждению</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

30.03.2023 г.

Председатель Общественного совета

Зиновьева О.В.