

ПРОТОКОЛ № 3 /2017

заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг

ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

Нижегородская область

23 октября 2017

р.п.Шатки ул.Федеративная д.6

10 часов 00 минут

Общественный совет по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН Шатковского района в составе :

председателя Общественного совета Назаровой Татьяны Петровны – председатель Шатковского районного отделения ВОИ.

при секретаре Общественного совета Ромадовой Наталье Евгеньевне

Присутствовали члены совета:

Телешев Николай Иванович Председатель Шатковского района Совета ветеранов;

Шутикова Ирина Михайловна Руководитель женского клуба ветеранов «Надежда» ;

Гилева Римма Ивановна председатель Совета ветеранов работников образования Шатковского района;

Приглашённые:

Порякова Наталья Валерьевна И.о. директора ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

Всего членов: 5. Всего присутствовало: 4.

Кворум для принятия решения имеется.

ПОВЕСТКА:

1. Обсуждение итогов оценки качества оказания услуг Учреждением в 2017 году и результатов рейтингов деятельности Учреждения.

СЛУШАЛИ: Порякову Наталью Валерьевну.

Довела до членов Общественного совета результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Нижегородской области в 2017 году.

26.09.2017 года на заседании Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области были утверждены результаты проведенной независимой оценки качества работы 95 организаций социального обслуживания Нижегородской области. В рейтинге организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания и в форме социального обслуживания на дому ГБУ «КЦСОН

Шатковского района» заняло 21 место из 26 с результатом 37,03 балла из 45 возможных.

При оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания Общественным советом при министерстве социальной политики Нижегородской области были выявлены недостатки. К ним относятся: несоответствие официального сайта требованиям приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.11.2014 №886н, отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, отсутствие дистанционных способов взаимодействия организаций и получателей социальных услуг, отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Организациям социального обслуживания было рекомендовано организовать работу по устранению выявленных недостатков и совершенствованию своей деятельности в течение 2018 года. ГБУ «КЦСОН Шатковского района» не вошло в список организаций, к которым были предъявлены данные замечания.

В целом качество работы организаций социального обслуживания Нижегородской области оценены Общественным советом как положительные. Но кроме этого, всем учреждениям было рекомендовано предусмотреть проведение мероприятий по организации в полном объёме доступности территорий, зданий и помещений учреждения для маломобильных граждан, в том числе оборудование помещений видео- и аудиоинформаторами, мероприятий по укомплектованию специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг и своевременного прохождения ими курсов повышения квалификации, мероприятий по укреплению материально-технической базы, внедрению новых социально-реабилитационных методик, дополнительных услуг, а также по проведению разъяснительных работ с гражданами по вопросам социального обслуживания.

РЕШИЛИ:

1. Признать итоги независимой оценки качества оказания услуг ГБУ «КЦСОН Шатковского района» за 2017 год положительными.
2. Принять к сведению рекомендации Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области по устранению выявленных недостатков и совершенствованию деятельности в течение 2018 года.
3. Результаты проведённой независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Нижегородской области в 2017 году разместить на сайте Учреждения.

ПРОГОЛОСОВАЛО:

«ЗА»-4; «ПРОТИВ»-0; «ВОЗДЕРЖАЛИСЬ»-0.

Решение принято единогласно.

Особых мнений не поступило.

Председатель Совета



Т.П. Назарова

Секретарь



Н.Е. Ромадова

Приглашенные лица:

Поддубная Елена Ивановна – консультант отдела по делам инвалидов управления социальной поддержки ветеранов и инвалидов министерства социальной политики Нижегородской области

Кворум для принятия решений имеется.

О результатах проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Нижегородской области в 2017 году

(С.М.Говорухин, Е.И.Поддубная)

Принять к сведению информацию о результатах проведенной независимой оценки качества работы в отношении 95 организаций социального обслуживания Нижегородской области, утвержденных к проведению оценки в 2017 году.


Решили:

1. В целом положительно оценить качество работы организаций социального обслуживания и утвердить рейтинговые оценки данных организаций (Приложение 1).

2. Рекомендовать министерству социальной политики Нижегородской области поручить организациям социального обслуживания в течение 2018 года провести работу по устранению выявленных независимой оценкой недостатков в работе учреждений (Приложение 2).

Голосовали: «за» - 7, «против» - 0, «воздержались» - 0.

Председатель



(подпись)

С.М.Говорухин

Рейтинговая оценка организаций социального обслуживания
по результатам независимой оценки качества работы, проведенной

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в сфере
обслуживания

№ п/п	Наименование организации
1	ГБУ «Перевозский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
2	ГБУ «Княгининский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3	ГБУ «Семеновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4	ГБУ «Замятинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
5	ГБУ «Лысковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6	ГБУ «Кулебакский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
7	ГБУ «Сявский санаторно-реабилитационный центр для инвалидов»
8	ГБУ «Сявский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
9	ГБУ «Ветлужский социально-реабилитационный центр для инвалидов»
10	ГБУ «Лукояновский специальный дом-интернат»
11	ГБУ «Шарангский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
12	ГБУ «Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
13	ГКУ «Областной специализированный санаторно-реабилитационный центр «Красный Яр» для инвалидов с сердечно-сосудистой и

	неврологической патологией»
14	ГБУ «Областной специализированный санаторно-реабилитационный центр «Пушкино» для инвалидов с патологией органов дыхания»
15	ГБУ «Починковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
16	ГБУ «Семьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
17	ГБУ «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
18	ГБУ «Сормовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
19	ГБУ системы социального обслуживания населения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Специальное реабилитационно-образовательное учреждение «Автозаводский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
20	ГБУ «Карповский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
21	ГБУ «Пильнинский социально-реабилитационный центр для инвалидов»
22	ГБУ «Коваксинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
23	ГБУ «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
24	ГБУ «Тоншаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
25	ГБУ «Пансионат ветеранов войны и труда»
26	ГБУ «Пильнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
27	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение социального обслуживания «Нижегородское училище-интернат»
28	ГБУ «Строчковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
29	ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
30	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района»
31	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Варнавинского района»

32	ООО «Пансионат «Забота»
33	ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
34	ГКУ «Санаторно-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Золотой колос»
35	ГКУ «Центр временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Светлое озеро»
36	ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
37	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера» Московского района города Нижнего Новгорода»
38	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Дзержинска»
39	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района»
40	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Автозаводского района города Нижнего Новгорода»
41	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»
42	ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
43	ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
44	ГБУ «Тонкинский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»
45	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Сеченовского района»
46	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Лукояновского района»
47	ГКУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий «Витязь»»
48	ООО «Рябинка»

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в станции
социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации
1	ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Арзамаса»
2	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Арзамасского района»
3	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вачского района»
4	ГБУ «Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов»
5	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» Ветлужского района»
6	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Балахнинского района»
7	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Лысковского района»
8	ГБУ «Областной центр социально-трудовой реабилитации граждан»
9	ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Сергачского района»

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полу
обслуживания

№ п/п	Наименование организации
1	ГБУ «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями города Дзержинска»
2	ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Павловского района»
3	Нижегородская региональная общественная организация поддержки детей и молодежи «Верас»
4	ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Кулебакского района»
5	Нижегородская региональная общественная организация родителей детей инвалидов по зрению «Перспектива»
6	ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Городецкого района»
7	ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Богородского района»
8	ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Володарского района»

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в полн
обслуживания и в форме социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации
1	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Арзамасского района»
2	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Арзамаса»
3	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вадского района»
4	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Канавинского района города Нижнего Новгорода»
5	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чкаловского района»
6	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Воротынского района»
7	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Выкса»
8	ГБУ «Областной центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
9	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гагинского района»
10	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вознесенского района»
11	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»

12	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода»
13	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Воскресенского района»
14	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Ардатовского района»
15	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района»
16	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Тонкинского района»
17	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ветлужского района»
18	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сосновского района»
19	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Большеболдинского района»
20	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Варнавинского района»
21	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района»
22	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района»
23	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Нижнего Новгорода»
24	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Сеченовского района»
25	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Тоншаевского района»

26	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Княгининского района»
----	---

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в форме

№ п/п	Наименование организации
1	ИП Сорокина Т.Н.
2	ПАО «Представительство вещей»

Рейтинг организаций социального обслуживания, оказывающих услуги в стационарной форме социального обслуживания и форме социального обслужи

№ п/п	Наименование организации
1	ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Вачского района»
2	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского района»

Приложение 2
к протоколу заседания
Общественного совета при
министерстве социальной
политики Нижегородской
области
от 26.09.2017 № 9

Рекомендации

Общественного совета при министерстве социальной политики Нижегородской области по устранению недостатков и совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2017 году

Рекомендовать министерству социальной политики Нижегородской области (далее - Министерство) поручить организациям социального обслуживания, в отношении которых в 2017 году проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг, организовать работу по устранению выявленных недостатков и совершенствованию своей деятельности:

1. По вопросам обеспечения открытости и доступности информации об организации (учреждении) социального обслуживания:

1. Привести в соответствие с требованиями приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 №886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» информацию на официальном сайте организации следующим учреждениям: ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ООО «Рябинка», ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

2. Создать и обеспечить качественное функционирование альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района», ООО «Рябинка», ООО «Пансионат «Забота», ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Областной центр социально-трудовой реабилитации граждан», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» Ветлужского района», ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Городецкого района», ГБУ «Комплексный

центр социального обслуживания населения «Мыза» Приокского района города Нижнего Новгорода», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Нижнего Новгорода», ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Богородского района», ГБУ «Коваксинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Строчковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Княгининский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Семеновский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Воротынского района», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района», ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГБУ «Краснобаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

3. Обеспечить наличие и качественное функционирование дистанционных способов (телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием, направление жалобы и др.) следующим учреждениям: ГБУ «Сеченовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Лукояновский специальный дом-интернат», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Пильнинского района», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района».

4. Обеспечить в полном объеме наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах и официальном сайте организации социального обслуживания следующим учреждениям: ГБУ «Уразовский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Ковернинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сосновского района», Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение социального обслуживания «Нижегородское училище-интернат», ООО «Рябинка», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Краснобаковского района», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Лысковского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Большеболдинского района», ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Ленинского района города Нижнего Новгорода», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Вознесенского района», ГБУ НО «Центр социальной помощи семье и детям Володарского района», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинського района», ГКУ «Социально-реабилитационный центр для

несовершеннолетних Лысковского района», ГБУ «Арзамасский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

II. По вопросам комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения:

1. В целях совершенствования качества предоставления социальных услуг маломобильным группам населения всем учреждениям предусмотреть проведение мероприятий по организации в полном объеме доступности территории, зданий и помещений учреждения, в том числе оборудование помещений учреждения видео- и аудиоинформаторами.

2. Всем учреждениям обратить внимание и проводить планомерную работу по укомплектованию специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

III. По вопросам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций всем организациям социального обслуживания обратить внимание на своевременное прохождение персоналом учреждения курсов повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю выполняемой деятельности.

IV. По вопросам удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в организации всем учреждениям предусматривать мероприятия по укреплению и совершенствованию своей материально-технической базы, внедрению новых социально-реабилитационных методик, дополнительных услуг, а также активизировать разъяснительную работу с клиентами по вопросам социального обслуживания.
