

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

**29.12.2021 г.**

**№ 4**

г. Шахунья

**Присутствовали:**

Зиновьева Ольга Владимировна - заведующая отделом социальной сферы АУ "Редакция газеты "Знамя труда", председатель Общественного совета ГБУ "ЦСОГПВИИ г. Шахунья"

**Члены общественного 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. Шахунья"  
Логовская Ирина Павловна - заведующий отделением социально-консультативной помощи, секретарь

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Подведение итогов анкетирования и внесение предложений по улучшению качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Шахунья»
2. Утверждение «Отчета по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.Шахунья»
3. Утверждение плана работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Шахунья» на 2022 год

**1. По первому 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 22,85 балла.

Члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах. На сайте имеется возможность оценить качество оказания социальных услуг. Анализ показал, что 97,54 % удовлетворены качеством оказания учреждением социальных услуг. (Приложение 1). На сайте создана альтернативная версия для слабовидящих.

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. 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. 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.

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

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

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

**3. По третьему вопросу** слушали Зиновьеву О.В. – председателя общественного совета, которая ознакомила присутствующих с планом работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Шахунья» на 2022 год и предложила его утвердить.

**РЕШИЛИ:** Утвердить план работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Шахунья» (Приложение № 3).

**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**

ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шахунского района»

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

	Процент голосов	Количество голосов
хорошо	89.87 %	408
достаточно	10.13 %	46
не информирован	0.00 %	0
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>454</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	93.61 %	425
частично	5.95 %	27
условия не удовлетворяют	0.44 %	2
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>454</b>

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

	Процент голосов	Количество голосов
да	99.34 %	451
нет	0.22 %	1
не всегда	0.44 %	2
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>454</b>

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

	Процент голосов	Количество голосов
очередь на получение услуг отсутствует	74.67 %	339
незначительный период пребывал в очереди	24.01 %	109
период ожидания очень длительный	0.44 %	2
затрудняюсь ответить	0.88 %	4
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>454</b>

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

	Процент голосов	Количество голосов
полностью	95.90 %	398
частично	3.61 %	15
не удовлетворяет	0.48 %	2
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>415</b>

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

	Процент голосов	Количество голосов
полностью	97.80 %	444
частично	1.98 %	9
не удовлетворяет	0.22 %	1
<b>Общее количество голосов:</b>		<b>454</b>

**итого по всем позициям: 97,54 %  
удовлетворены качеством  
предоставления социальных услуг**

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

Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов города Шахунья»

№ 4/21 от 29.12.2021 г.

Структурные подразделения	Кол-во опрошенных	Кол-во положительных ответов	Кол-во отрицательных ответов	Дана положительная 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-консультативной помощи	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>

29.12.2021 г.

Председатель Общественного совета



Зиновьева О.В.