

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3

Общественного совета по независимой оценке качества услуг Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района»

11 сентября 2015 года

Конференц-зал ГБУ «КЦСОН Лукояновского района» (г.Лукоянов, ул.Дзержинского, д.41)

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель Общественного совета

Замелина Людмила Григорьевна

Член Нижегородского
регионального отделения
общероссийской общественной
организации «Союз пенсионеров
России»

Заместитель Председателя Общественного совета

Золина Галина Васильевна

Член Нижегородского
регионального отделения
общероссийской общественной
организации «Союз пенсионеров
России»

Члены Общественного совета

Дрюков Сергей Николаевич

Председатель Лукояновской
районной организации НООООО
«Всероссийское общество
инвалидов имени А.Невского»

Сорокина Ирина Викторовна

Председатель Лукояновской
районной организации
Нижегородской областной
организации Российского
профессионального союза
работников культуры
Специалист по кадрам, секретарь
Общественного совета

Ширшиблева Вера Николаевна

ПРИГЛАШЕННЫЕ ЛИЦА:

Королева Ольга Александровна

Директор Государственного
бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального
обслуживания населения
Лукояновского района»

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района».

1. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района»

(О.А. Королева, Л.Г. Замелина)

По результатам обсуждения принято решение одобрить и утвердить представленные критерии и показатели независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района»

На заседании Общественного совета присутствовало 4 члена Общественного совета из 5 членов, кворум имеется.

Голосование по утверждению критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района».

Результаты подсчета голосов по голосованию:

- за утверждение критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района» - 4 члена Общественного совета
- против утверждения – 0 членов Общественного совета
- воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета

РЕШИЛИ:

Утвердить единогласным решением членов Общественного совета:

- критерии и показатели независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района» (Приложение)

Председатель
Общественного совета  /Л.Г. Замелина/

Секретарь
Общественного совета  /В.Н. Ширшиблева/

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения Лукояновского района»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0,91-1,0 – 7 баллов
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	Официальный сайт соответствует требованиям Постановления Правительства РФ от 24.11.2014 г. № 1239, Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, Приказа Минтруда и социальной защиты РФ от 24.11.2014 г. № 940н, регулярно обновляется – 7 баллов
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	Наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов
		1.4. Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления	90,1–100% – 8 баллов

				я социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	
					Раздел 1 максимально 30 б.
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными и возможностями и здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	1 раз в год	Независимое наблюдение	Данный показатель не соответствует уставной деятельности учреждения
2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)		1 раз в год	Статистические данные	Данный показатель не соответствует уставной деятельности учреждения	
2.3. Доля клиентов, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь,		1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x 100/ количество	95,1–100% – 8 баллов	

		хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов учреждения (%)		опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	
					Раздел 2 максимально 28 б.
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)	1 раз в год	Метод – анкетирование	1 мес. 15 дней – 7 баллов
		3.2. Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1–100% – 8 баллов
					Раздел 3 максимально 15 б.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1–100% - 9 баллов
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги	1 раз в год	Метод - анкетирование количество	95,1–100% - 9 баллов

		оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения		клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	
					Раздел 4 максимально 18 б.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1-100% -10 баллов
		5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, удовлетворенных условиями проживания в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	Данный показатель не соответствует уставной деятельности учреждения
		5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждениях	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, удовлетворенных качеством питания в	Данный показатель не соответствует уставной деятельности учреждения

				учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	
		5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1–100% - 8 баллов
		5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1–100% - 8 баллов
		5.6 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной	1 раз в год	Статистически е данные Количество клиентов, охваченных социальными	95,1-100% -10 баллов

		программой реабилитации инвалида (ребенка-инвалида)		услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	
		5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	1 раз в год	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0 – 10 баллов
					ИТОГО: 117 баллов