

Протокол № 5
заседания Общественного совета при
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 20 декабря 2024 г.

Всего: членов Общественного совета - 6 чел.

Присутствовали: 6 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Яшина Е.В.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

Приглашенные: Роньжева О.Ю., директор ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

Повестка дня :

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг Общественным советом учреждения по результатам анкетирования в IV квартале 2024 года.

2. Анализ выполнения государственного задания отделением дневного пребывания.

3. Анализ работы по обучению и повышению квалификации работников учреждения и его влияние на качество предоставляемых услуг.

4. Анализ выполнения планов проведения методических дней и дней психологической разгрузки для работников учреждения.

По 1 вопросу слушали: Яшину Е.В. – секретаря Общественного совета.

В четвертом квартале 2024 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;

- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;

- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;

- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;

- своевременностью предоставления услуг;

- транспортной доступностью организации;

- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

Решили:

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству предоставленных социальных услуг в 4 квартале 2024 года.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 2 вопросу слушали: Стрекаловскую В.Б. – председателя Общественного совета.

До отделения дневного пребывания доведено государственное задание Министерством социальной политики Нижегородской области.

	Государственное задание	Выполнено на отчетную дату
Предоставление социально-бытовых услуг	350	345
Предоставление социально-медицинских услуг	350	345
Предоставление социально-психологических услуг	350	345
Предоставление социально-педагогических услуг	350	345
Предоставление социально-трудовых услуг	350	345
Предоставление социально-правовых услуг	350	345
Предоставление услуг в целях повышения коммуникативного потенциала	350	345

В ходе проверки установлено, что государственное задание за 12 месяцев текущего года отделением дневного пребывания выполнено на 98 %.

Решили:

1. Информацию о выполнении государственного задания принять к сведению.
2. Рекомендовать отделению дневного пребывания принять меры к выполнению государственного задания на 100 %.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 3 вопросу слушали: Зайцеву О.Н. – заместителя председателя Общественного совета.

Анализ показывает, что в учреждении проводится постоянная работа по повышению профессионального уровня сотрудников. В 2024 году прошли обучение:

- по программе повышения квалификации «Первая помощь до оказания медицинской помощи» - 70 социальных работников;
- по программе «Первичная медико-профилактическая помощь населению, специальность «Сестринское дело» - 1 медицинская сестра;
- по программе «Организация социального обслуживания и оказание услуг ВИЧ-инфицированным гражданам и их семьям» – 27 социальных работников, 3 медицинские сестры;

- по программе курса «Умное зеркало Artik Me. «Стартовый набор» - заместитель директора по общим вопросам, заведующий отделением семьи и детей, специалист по реабилитации;
 - по программе повышения квалификации «Контрактная система в сфере закупок товаров, работ и услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» - 3 члена закупочной комиссии;
 - по программе профессиональной переподготовки «Логопедия и практическая логопсихология» - специалист по социальной работе;
 - по дополнительной образовательной программе «Физиотерапия» - 1 медицинская сестра отделения дневного пребывания;
 - по созданию вовлекающего контента-заведующий отделением дневного пребывания;
 - по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по ГО и ЧС – директор;
 - по профессиональной переподготовке в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» - заведующий отделением дневного пребывания;
 - курсы повышения квалификации:
 - «Лидерство» - 3 чел.;
 - «Наставничество» - 3 чел.;
 - «Клиентоцентричное мышление и ценности» - 4 чел.;
 - «Цифровая грамотность» - 2 чел.;
 - «Система электронного документооборота» - 2 чел.;
 - «Клиентоцентричность» - 2 чел.
 - по программе «Медицинский массаж» - медицинская сестра отделения дневного пребывания;
 - по программе «Формы и методы организации массовой работы по финансовому просвещению лиц предпенсионного и пенсионного возрастов» - заведующий отделением дневного пребывания;
 - по программе «Основы организации ухода за пожилыми людьми и инвалидами в надомной форме социального обслуживания Благотворительный фонд «Старость в радость» - заведующий отделением социально-медицинского обслуживания;
 - по программе «Психологическая саморегуляция в работе с людьми» - психолог отделения социально-консультативной помощи.
- Полученные знания сотрудники учреждения применяют в работе, что положительно сказывается на качестве предоставляемых социальных услуг.

Решили:

1. Одобрить работу учреждения по обучению и повышению квалификации сотрудников.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 4 вопросу слушали: Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

Планы проведения методических дней и дней психологической разгрузки выполнены. Анализ показывает, что в ходе методических дней сотрудники приобрели навыки в планировании работы, оформлении презентаций, в подготовке отчетов, в распространении передового опыта работы в профессиональных журналах «Социальное обслуживание» и «Работник социальной службы». В 2024 году напечатаны 3 материала: социальных работников Берсеновой Н.В., Медведевой Е.Н., заместителя директора по общим вопросам Яшиной Е.В.

Дни психологической разгрузки способствовали стрессоустойчивости работников, профилактике профессионального выгорания.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Продолжить проведение методических дней и дней психологической разгрузки в 2025 году.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

Председатель Общественного совета:

Стрекаловская В.Б.

Секретарь Общественного совета:

Яшина Е.В.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа
Навашинский» в сфере социального обслуживания в 4 квартале 2024 года

кол-во опрошенных: 25 чел

№	Критерий	Показатели	Количество опрошенных		
			да	нет	Не пользо вались
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	23		2
		Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе перечне и порядке предоставления социальных услуг?	25		
2	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	22		3
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	8		17
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении	25		

	организации?			
	Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации, санитарным состоянием помещений организации?	25		
	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, графиком прихода социального работника и прочее)?	25		
	Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	25		
	Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	25		
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	25		