

**Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»**

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета

по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»

Дата проведения: 10 июля 2020 года

Время проведения: 10:00

Место проведения: Нижегородская область, г. Семенов, ул. Матвеева, д. 4

Присутствовали члены Общественного совета:

Смирнова Светлана Алексеевна – председатель правления Семеновского отделения Всероссийского общества инвалидов - председатель Совета

Преснов Евгений Валентинович – председатель Совета ветеранов войны в Афганистане, Чеченской республике

Борин Вячеслав Григорьевич - председатель Совета ветеранов войны и труда

Кирсанова Елена Валерьевна – генеральный директор АО «Семеновский автопарк»

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации Учреждения

Приглашенные:

Цебина Альбина Александровна – директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»
Румянцева Юлия Владимировна - заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» по медицинской части.

Морозова Наталья Владимировна – юрисконсульт ОССО ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», секретарь Общественного совета.

На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета из 5, кворум для принятия решения имеется.

Повестка дня:

I. Работа ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в условиях режима повышенной готовности.

(Докладчик – Цебина А.А.)

В связи со сложной эпидемиологической обстановкой, в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции, обеспечения санитарно-карантинных мероприятий в связи с угрозой распространения в Нижегородской области новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), реализации Указа Губернатора Нижегородской области от 13.03.2020 г. № 27 «О введении режима повышенной готовности», распоряжения Правительства Нижегородской области от 19 марта 2020 г. № 234-р «Об организации режимов труда органов государственной власти, местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, государственных и муниципальных предприятий, иных организаций, созданных для выполнения задач, поставленных перед государственными органами Нижегородской области в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)», приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 24.03.2020 г. № 155 «О принятии неотложных мер в государственных бюджетных учреждениях «Комплексный центр социального обслуживания населения» и государственных бюджетных учреждениях «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» по недопущению распространения коронавирусной инфекции», в Учреждении был приостановлен личный прием граждан до особого распоряжения. Приостановлена работа отделения дневного пребывания (основание: приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 18.03.2020г. №141 «О приостановке работы

отделений дневного пребывания государственных бюджетных учреждений «Комплексный центр социального обслуживания населения» и государственных бюджетных учреждений «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»). Заседание Общественного совета во 2 квартала 2020 года не проводилось.

В условиях карантина сотрудники учреждения работают в штатном режиме. На контроле стоит вопрос эпидемиологической безопасности не только работников, но и получателей социальных услуг. Инструкции о мерах предосторожности при обслуживании пожилых граждан доведены до каждого работника, ежедневно проводится мониторинг за выполнением профилактических мероприятий. Предусмотрено обеспечение необходимыми средствами индивидуальной защиты и строгий контроль за измерением температуры тела.

Сотрудники учреждения обеспечены, медицинскими масками, перчатками и антисептиками.

Домашний режим и соблюдение принципов самоизоляции продолжают действовать. В группе риска - инвалиды, люди преклонного возраста и люди, имеющие тяжелые хронические заболевания, которые самостоятельно не могут сходить в аптеку за лекарствами, в магазин за продуктами и товарами первой необходимости. Специалисты отделения срочного социального обслуживания оказывают пенсионерам и инвалидам своевременную помощь по доставке жизненно необходимых лекарственных препаратов и продуктов питания.

Граждане с хроническими заболеваниями, старше 60 лет имеют право:

- обратиться за помощью по доставке продуктов питания и медикаментов по назначению врачей в ГБУ КЦСОН городского округа «Семеновский» с 8.00 до 17.00 ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) по телефону 8(83162)5-32-34. Оплата продуктов питания и медикаментов производится за счет личных средств граждан;

- получить консультации по вопросам назначения социальных пособий, ежемесячных денежных выплат, субсидий и компенсаций по телефону: 8(83162)5-30-47 или по телефону службы «Единый социальный телефон» 8(83162)5-32-34.

Решили:

Информацию принять к сведению.

II. Об итогах анкетирования граждан - получателей социальных услуг. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

(докладчик – Ширкунова Н.И.)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 40 граждан – получателей услуг в отделениях социально-бытового обслуживания на дому.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрашиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Все члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский».

В результате проведенной работы дана независимая оценка качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.

Решили:

Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 2 квартала 2020 года.

Голосовали: «за» - 5 чел, «против» -0 чел, «воздержались» -0 чел.

III. О проведении Общественным советом при министерстве социальной политики Нижегородской области в 2020 году независимой оценки качества оказания услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский».

(докладчик – Ю.В. Румянцева)

Румянцева Ю.В. проинформировала членов Общественного совета о том, что ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» включен в перечень организаций социального обслуживания населения, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2020 году (в соответствии с приложением к протоколу заседания Общественного совета при министерстве социальной политике Нижегородской области от 11.02.2020 №7).

Решили:

Информацию принять к сведению.

Председатель Общественного совета _____



С.А. Смирнова

Секретарь Общественного совета _____



Н.В. Морозова

**Приложение 1 к протоколу заседания
Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского
округа «Семеновский» от 10.07.2020 г. № 2**

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ "КЦСОН городского округа «Семеновский» в сфере социального обслуживания

кол-во опрошенных: 40 чел.

№	Критерий	Показатели	Кол-во опрошенных	Кол-во опрошенных
			да	нет
1	Открытость и доступность информации об организации	02410000017 - Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	40	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	40	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?	40	
3	Время ожидания предоставления услуги	0244000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*		10 мин.
		0244000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?		40
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?	40	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?	40	
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?	40	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?		
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?		

5	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?		
		0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?		
		0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	40	
		0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?		
		0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?		
		0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?		
		0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	40	
		0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	40	
		0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?		
		0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	40	
		0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	40	
		0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?		
		0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	40	