Протокол

заседания Общественного совета по оценке качества работы МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района

«17» 01 2018 года

Проводил заседание: председатель Общественного совета - Матюшенко Е.П.

Присутствовали:

Е.П. Матюшенко	- председатель Ашинской районной общественной организации ветеранов Челябинского регионального отделения всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов
Н.В. Бедов	- председатель бюро Ашинской местной организации Всероссийского общества слепых
В.В. Брагин	- председатель совета ветеранов Симского городского поселения
Т.А. Любимова	- председатель совета ветеранов Миньярского городского поселения
Х.Х. Нагуманов	- председатель совета ветеранов Кропачевского городского поселения
Н.А. Коляда	- начальник УСЗН администрации Ашинского муниципального района
Т.А. Каширина	- директор МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района.
Е.В. Озимина	- директор МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Т.С. Вершинина	- начальник отдела социальных гарантий и реабилитации Управления социальной защиты населения администрации Ашинского муниципального района

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Отчет о работе за II полугодие 2017 года МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов». (Докладчик Озимина Е.В.).
2. Отчет о работе за II полугодие 2017 года МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района. (Докладчик Каширина Т.А.).
3. Об итогах проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения за II полугодие 2017 года. (Докладчик

Матюшенко Е.П.).

4. Рассмотреть предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг в МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению отчеты директоров учреждений социального обслуживания населения за II полугодие 2017 года к сведению.

2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания за II полугодие 2017 года (Приложение №1).

3. По результатам независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения рекомендовать:

3.1. В организациях социального обслуживания проводить больше мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), которые, в рамках инновационных технологий, благотворно влияют на получателей социальных услуг.

3.2. Продолжить работу по информированию населения о видах услуг, предоставляемых учреждениями.

3.3. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.

Председатель общественного совета Е.П. Матюшенко

Приложение №1

Результаты работы независимой оценки качества работы
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района
за II полугодие 2017 года

№ п/п	Показатели	Оценка
	II. Открытость и доступность информации об учреждении	
1.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru.	10
2.	Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте.	10
3.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл).	10
4.	Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных).	9
	Итого:	39
	II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
5.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях.	9
	Итого:	9
	III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	
6.	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания.	10
7.	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных.	10
	Итого:	20
	IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	
8.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и	10

	внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания.	
9.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания.	10
	Итого:	20
	V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	
10.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым.	10
11.	Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации.	10
12.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг).	10
13.	Удовлетворённость качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).	10
	Итого:	40

Председатель общественного совета Е.П. Матюшенко

Приложение №1

Результаты работы независимой оценки качества работы
МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
за II полугодие 2017 года

№ п/п	Показатели	Оценка
	I. Открытость и доступность информации об учреждении	
1.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru.	9
2.	Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте.	10
3.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл).	9
4.	Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных).	9
	Итого:	37
	II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	
5.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях.	10
6.	Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого.	10
7.	Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг.	10
	Итого:	30

III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг		
8.	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания.	10
9.	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных.	10
	Итого:	20
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации		
10.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания.	10
11.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания.	10
	Итого:	20
V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации		
12.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания.	10
13.	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания.	10
14.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым.	10
15.	Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации.	10
16.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг).	10
17.	Удовлетворенность качеством питания.	10
18.	Удовлетворённость качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).	10
	Итого:	70

Председатель общественного совета Е.П. Матюшенко