

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

«18» июля 2019 год

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
- Н.А. Коляда - начальник УСЗН администрации Ашинского муниципального района
- Е.А. Кутузова - директор МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района
- Е.В. Озими́на - 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 I полугодие 2019 года МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов». (Докладчик Озими́на Е.В.).
2. Отчет о работе за I полугодие 2019 года МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ашинского муниципального района. (Докладчик Кутузова Е.А.).
3. Об итогах проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения за I полугодие 2019 года. (Докладчик Матюшенко Е.П.).
4. Рассмотреть предложения по улучшению качества предоставления

социальных услуг в МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых инвалидов» и МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населен: Ашинского муниципального района.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению отчеты директоров учреждений социального обслуживания населения за I полугодие 2019 года к сведению.
2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания за I полугодие 2019 года (Приложение №1).
3. По результатам независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения рекомендовать:
 - 3.1. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.
 - 3.2. Повышать уровень информационно-разъяснительной работы с населением о видах, формах и условиях предоставления социальных услуг.

Председатель общественного совета  · Е.П. Матюшенко

Результаты работы независимой оценки качества работы МБСУ " Миньярский дом - интернат»

за I полугодие 2019 года

№ п/п	Показатели	Оценка
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении		
1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт учреждения).	10
1.2.	Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	9
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
Итого:		29
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг		
2.1.	Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри учреждения; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте, наличие парковки);	10

2.2.	Время ожидания предоставления услуги в учреждении	10
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
	Итого:	30
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	10
3.2.	Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;	9
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	10
	Итого:	29
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения,	10

	обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
	Итого:	30
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10
	Итого:	30