

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

«16» января 2020 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 II полугодие 2019 года МБСУ «Миньярский дом-интернат для престарелых и инвалидов». (Докладчик Озими́на Е.В.).
2. Отчет о работе за II 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 II 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 II полугодие 2019 года к сведению.

2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания за II 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 II 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