

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3

Общественного совета

по независимой оценке качества работы

ГБУ «Лысковский дом – интернат для престарелых и инвалидов»

25.09.2024г.

ГБУ «Лысковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Нижегородская область, Лысковский район, деревня Кременки, улица Молодежная, дом № 5).

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Сонин

Леонид Федорович

председатель координационного
совета профсоюзов Лысковского
района, **председатель**
Общественного совета

Члены

Общественного совета:

Сарапов

Александр Константинович

председатель районной общественной
организации ветеранов (пенсионеров)
войны, труда, вооруженных сил и
правоохранительных органов

Балаин

Михаил Никандрович

председатель районной организации
Всероссийского общества инвалидов

Шигорин

Виктор Александрович

председатель постоянно-действующей
комиссии по социальным вопросам
Земского собрания, секретарь
политсовета Лысковского отделения
партии «Единая Россия»

Ярахтина

Екатерина Андреевна

главный редактор районной газеты
«Приволжская правда»

Приглашенные лица

Батраков Иван

Александрович

Директор ГБУ «Лысковский дом-
интернат для престарелых и инвалидов

Кореннова

Светлана Юрьевна

Специалист по социальной работе в
ГБУ «Лысковском доме – интернате
для престарелых и инвалидов»,
секретарь Общественного совета

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении представленных документов по оценке качества услуг. Обсуждение и принятие решения по представленным документам.

(Л.Ф. Сонин)

2. Подведение итогов работы ГБУ «Лысковский дом интернат для престарелых и инвалидов» по предоставленным документам, для определения оценки качества работы учреждения.

На заседании Общественного совета присутствуют 4 члена общественного совета кворум имеется.

Приглашенные лица 2 человека

Всего было опрошено 51 человек.

Председатель Общественного совета Сонин Леонид Федорович ознакомил присутствующих с результатами независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «Лысковский дом интернат для престарелых и инвалидов» опрошено 51 клиента.

В результате проверки согласно критерий и показателей независимой оценки качества работы выставлено 54,26 баллов.

Раздел I

1. Открытость и доступность информации об организации:

- 1.1. открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» – 14,4 баллов;
- 1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - 0,9 баллов;
- 1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах – да 1 балл;
- 1.4. наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – да 1 балл;
- 1.5. наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» - да 1 балл;
- 1.6. наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» - да 1 балл;
- 1.7. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 1 балл;

- 1.8. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 1 балл;
- 1.9. наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания – имеется – 1 балл;
- 1.10. наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» - имеется – 1 балл;
- 1.11. наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания – имеется – 1 балл;
- 1.12. наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания – предоставлена в полном объеме – 1 балл;
- 1.13. наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» - предоставлена частично – 0,5 баллов;
- 1.14. наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" – предоставлена частично – 0,5 баллов;
- 1.15. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных 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, от общего числа опрошенных – 1 балл;

Раздел I всего: 27,3 баллов

Раздел II

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

- 2.1. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) – 0,5 баллов;
- 2.2. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения – 1 балл;
- 2.3. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-

инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения – 0,5 баллов;

- 2.4. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения – 1 балл;
- 2.5. наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания – 1 балл;
- 2.6. доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных – 1 балл;
- 2.7. укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 0,96 баллов
- 2.8. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных – 1 балл

Раздел II всего: 6,96 баллов.

Раздел III

3. Время ожидания предоставления услуги

- 3.1. среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг – 1 балл;
- 3.2. доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных – 0 балл;

Раздел III всего: 1 балл.

Раздел IV

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

- 4.1. доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных – 1 балл;
- 4.2. доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных – 1 балл;
- 4.3. доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 1 балл;

Раздел IV всего: 3 балла.

Раздел V

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

- 5.1. доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных – 1 балл;
- 5.2. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением – 1 баллов;
- 5.3. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 1 балл;
- 5.4. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием – 1 балл;
- 5.5. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем – 1 балл;
- 5.6. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг – 1 балл;
- 5.7. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей – 1 балл;
- 5.8. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением – 1 балл;
- 5.9. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования – 1 балл;
- 5.10. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг – 1 балл;
- 5.11. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг – 1 балл;
- 5.12. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания – 1 балл;
- 5.13. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов – 1 балл;
- 5.14. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных – 1 балл;
- 5.15. количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) – жалоб не зарегистрировано – 1 балл;

- 5.16. доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных – 1 балл.

Раздел V всего: 16 баллов

Решили:

1. Оценить единогласным решением членов Общественного совета деятельность ГБУ «Лысковский дом – интернат для престарелых и инвалидов» по критериям и показателям независимой оценки качества работы в 54,26 баллов.

Председатель
Общественного совета:

Секретарь
Общественного совета:



Л.Ф. Сонин

С.Ю. Кореннова