

## ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 24

### Общественного совета

#### по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания

25 марта 2020 года

13.00 – 14.00

Актовый зал ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города  
Нижнего Новгорода» (г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, д.32-а)

#### ПРИСУТСТВОВАЛИ:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Пантюхина Ольга Николаевна      | Председатель Общественного совета ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»              |
| 2. Мальцева Татьяна Евгеньевна     | Заместитель председателя Общественного совета «ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода» |
| 3. Ульянова Альбина Дмитриевна     | Член Общественного совета «ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»                     |
| 4. Балужева Ирина Владимировна     | Член Общественного совета «ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»                     |
| 5. Кочкин Олег Вильгельмович       | Член Общественного совета «ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»                     |
| 6. Кирюхина Наталья Владимировна   | Секретарь Общественного совета «ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»                |
| 7. Пергаева Екатерина Владимировна | Директор «ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода»                                      |

1. Сообщение о проделанной работе за первый квартал 2020 г. в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода». Обсуждение плана на 2020 год по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода».

---

(Пергаева Е.В.)

Прослушать информацию о проделанной работе за первый квартал 2020 г. в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода», о выявленных недостатках в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода» и возможных способах их устранения.

2. Сообщение о предпринятых мерах по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (2019 - NCOV) в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода».

---

(Пергаева Е.В.)

Прослушать информацию о том, какие меры предприняты по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (2019 - NCOV) в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района города Нижнего Новгорода».

3. Подведение итогов анкетирования и анализ критериев оценки предоставляемых услуг в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» за первый квартал 2020 г.

---

«(Пантюхина О.Н.)

Подвести итоги анкетирования с подсчетом баллов, опираясь на ранее утвержденные критерии по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода».

Принято решение провести анализ эффективности работы специалистов ГКУ «СРЦН «Ласточка», опираясь на критерии оценки предоставляемых услуг и вынести на открытое голосование вопрос о степени удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода.

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

Голосование по вопросу удовлетворенности качеством оказываемых услуг ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода».

Результаты подсчета голосов по голосованию:

- за полученную достаточную оценку степени удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» по критерию: «Открытость и доступность информации об организации» —

- 5 членов Общественного совета;
- против утверждения – 0 членов Общественного совета;
  - воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета;
    - за полученную высокую оценку степени удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» – 5 членов Общественного совета;
  - против утверждения – 0 членов Общественного совета;
  - воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета.
    - за полученную высокую оценку степени удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации» – 5 членов Общественного совета;
  - против утверждения – 0 членов Общественного совета;
  - воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета.
    - за полученную высокую оценку степени удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» по критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» – 5 членов Общественного совета;
  - против утверждения – 0 членов Общественного совета;
  - воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета.

Результаты подсчета голосов по голосованию:

- за полученные в целом высокие оценки степени удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» – 5 членов Общественного совета;
- против утверждения – 0 членов Общественного совета;
- воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета.


По результатам анализа анкет, общее количество баллов по критериям оценки качества услуг составило 33,7 баллов.

#### **РЕШИЛИ:**


Утвердить единогласным решением членов общественного совета:

- результаты голосования по вопросу оценки степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»;
- поручить председателю Общественного совета ГКУ «СРЦН «Ласточка» Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» по независимой оценке качества предоставляемых услуг Пантюхиной О.Н. направить протокол заседания Общественного совета в Общественный совет Министерства социальной политики Нижегородской области.

Председатель Общественного совета

 /О.Н.Пантюхина

Секретарь Общественного совета

 /Н.В.Кирюхина