

ПРОТОКОЛ № 1

заседания Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних городского округа город Шахунья»

Место проведения: Государственное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних городского округа город Шахунья»

17.02.2020 г.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель:

Березина Елена Александровна – директор МБОУ Верховская ООШ;

Заместитель:

Вихарева Надежда Викторовна – заведующая Верховской библиотекой;

Секретарь:

Голубева Л.В. – юрисконсульт Государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних города Шахунья»

Члены Общественного совета:

Малышева Ольга Николаевна – учитель МБОУ Верховская ООШ;

Цветкова Надежда Ивановна – индивидуальный предприниматель;

Яблочкова Александра Николаевна – председатель Совета ветеранов.

Приглашенные:

1. Кузнецова В.А. – директор Государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних городского округа город Шахунья».
2. Торсунова Н.А. – заведующий отделением социально-правовой помощи.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. «Организация работы Общественного совета в 2020 году»: обсуждение и утверждение плана работы Общественного совета на 2020 год.
2. Анализ независимой оценки качества социальных услуг, предоставляемых ГКУ «СРЦН городского округа город Шахунья» (анализ анкетирования). Обсуждение результатов анкет опросов получателей социальных услуг за январь – февраль 2020 года.
3. Утверждение «Отчета по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья»

Слушали:

По первому вопросу «Организация работы Общественного совета в 2020 году»: обсуждение и утверждение плана работы Общественного совета на 2020 год.

СЛУШАЛИ:

председателя Общественного совета Березину Е.А.

РЕШИЛИ:

Принять план работы Общественного совета на 2020 год.

По второму вопросу слушали председателя Березину Е.А., которая ознакомила присутствующих с критериями и показателями независимой оценки качества работы Учреждения. С целью дальнейшего проведения независимой оценки качества работы Учреждения был осуществлен мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением. В качестве объекта исследования выступили воспитанники старшей группы отделения социальной реабилитации - получатели социальных услуг. Исследование проводилось методом анкетного опроса.

При анкетировании была использована случайная выборка, в рамках которой было опрошено 21 человек.

Таблица 1. Оценка респондентами кратности обращения в учреждение за получением социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Впервые	7	34
Повторно	14	66
ИТОГО	21	100

Таблица 2. Оценка респондентами уровня информированности о работе Учреждения

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Хорошо информирован	19	90,5
Достаточно информирован	2	9,5
Не информирован	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 3. Удовлетворенность респондентов комфортностью условий предоставления услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяют полностью	20	95
В целом удовлетворяют	1	5
Условия не удовлетворяют	0	0
ИТОГО	21	100,0

Таблица 4. Удовлетворенность респондентов компетентностью персонала при предоставлении услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	21	100
Нет	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 5. Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да, всегда и в любой ситуации	21	100
В целом да	0	0
Нет	0	0

ИТОГО	21	100
-------	----	-----

Таблица 6. Оценка респондентами периода ожидания при получении социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Очередь на получение услуг отсутствует	21	100
Незначительный период пребывал в очереди	0	0
Период ожидания в очереди длительный	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 7. Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
До 1 месяца 15 дней	0	0
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
От 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев	0	0
От 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев	0	0
От 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев	0	0
От 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев	0	0
Свыше 36 месяцев	0	0
ИТОГО	0	0

Таблица 8. удовлетворенность респондентами качеством питания в учреждении

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	21	100
В целом удовлетворяет	0	0
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 9. удовлетворенность респондентами условиями проживания в учреждении

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	19	90,5
В целом удовлетворяет	2	9,5
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 10. Удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении

Варианты ответов	Число	Число респондентов
------------------	-------	--------------------

	респондентов (чел.)	(в процентах)
Удовлетворяет полностью	21	100
В целом удовлетворяет	0	0
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 11. Удовлетворенность респондентов качеством проводимых мероприятий в учреждении

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	21	100
В целом удовлетворяет	0	0
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	21	100

Таблица 12. Рекомендации респондентами получения услуг в Учреждении родственникам и знакомым

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	21	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
ИТОГО	21	100

2. По третьему вопросу слушали Березину Е.А., председателя Общественного совета, которая ознакомила Совет с «Отчетом по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья», составленным с учетом поступивших на данном заседании предложений, и предложила его утвердить.

РЕШИЛИ:

Утвердить «Отчет по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГКУ «СРЦН города Шахунья».

ГОЛОСОВАЛИ:

За	Против	Воздержались
5	0	0

Решение принято единогласно.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению показатели анкет независимой оценки качества работы с результатами анкет опросов получателей социальных услуг ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья».

2. Активизировать работу по информированию клиентов Учреждения об услугах психолога, о проведении социокультурных мероприятий.
3. Повышать качество оказываемых услуг в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения Нижегородской области.

Результаты голосования: За - 5 чел.

Против - 0 чел.

Воздержавшихся - 0 чел.

Решение принято единогласно.

Председатель
Общественного совета



Е.А. Березина

Секретарь



Л.В. Голубева