

ПРОТОКОЛ № 4

**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»

21.12. 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. Шипулина К.В. – заведующий отделением социальной реабилитации.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

- Итоги работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья» за 2020 год.
- Обсуждение результатов независимой оценки качества социальных услуг ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья.
- Разработка предложений по улучшению качества работы учреждения в 2021 году.
- Подведение итогов работы Общественного совета за 2020 год.

Слушали:

По первому вопросу повестки дня слушали директора ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья» Кузнецову В.А.

Кузнецова В.А. представила итоги работы учреждения за 2020 год. Обратила внимание на работу учреждения в условиях пандемии. Учреждение в данных условиях не прерывало своей работы: специалисты и воспитанники принимали участие в онлайн-мероприятиях, в конкурсах; организовали 1 зональный и 1 областной конкурс для воспитанников учреждений социальной защиты; провели методический семинар для специалистов учреждений социальной защиты; приобрели оборудование для обеспечения доступа инвалидов в учреждение. Валентина Александровна рассказала о планах по проведению новогодних праздников и каникул для воспитанников учреждения.

РЕШИЛИ:

Принять к сведению итоги работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья» за 2020 год.

По второму вопросу слушали председателя Березину Е.А., которая ознакомила присутствующих с критериями и показателями независимой оценки качества работы Учреждения. Были изучены результаты опроса получателей социальных услуг. По результатам анкетирования все респонденты дали положительные ответы, т.е. все были удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг. Результаты проведенной независимой оценки свидетельствуют, что все участники опроса высоко оценивают качество оказываемых Центром услуг для несовершеннолетних.

В организации созданы комфортные условия и доступность получения социальных услуг; время ожидания в очереди при получении услуг отсутствует; зафиксированных жалоб на время ожидания предоставления социальной услуги не имеется. Все опрошенные получатели социальных услуг удовлетворены качеством обслуживания в учреждении (это подтверждают данные опроса получателей социальных услуг).

Удовлетворенность респондентов комфортностью условий предоставления – 100% опрошенных удовлетворенных качеством услуг.

Удовлетворенность респондентов компетентностью персонала при предоставлении услуг – 100% опрошенных удовлетворенных качеством услуг. Воспитанники отмечают, что все сотрудники всегда компетентны во всех вопросах, всегда помогают в трудной ситуации.

Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала – 100% опрошенных отмечают, что сотрудники учреждения доброжелательны,

вежливы, имеют высокую квалификацию, компетентны, регулярно проходят курсы повышения квалификации.

Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением социальных услуг удовлетворенных качеством услуг.

Удовлетворенность респондентами качеством питания в учреждении – 100% опрошенных удовлетворенных качеством услуг. Воспитанники отмечают, что меню разнообразное, готовят все вкусно.

Все опрошенные отмечают, что им нравится проживать в Учреждении

Решили: утвердить результаты независимой оценки качества работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья».

По третьему вопросу слушали Вихареву Н.В. – заместителя председателя Общественного совета.

Надежда Владимировна рассказала о работе Общественного совета в 2020 году. Представила предложения по улучшению качества работы учреждения в 2021 году.

Решили: утвердить отчет Общественного совета за 2020 год; утвердить предложения по улучшению качества работы учреждения в 2021 году.

РЕШИЛИ:

1. Принять к сведению итоги работы ГКУ «СРЦН городского округа г. Шахунья» за 2020 год.
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