

## ПРОТОКОЛ № 3

### заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг предоставляемых Государственным бюджетным учреждением «КЦСОН Спасского района»

Дата проведения : 25.09.2020 год.

Время проведения: 10:00

#### **Присутствовали члены Общественного совета:**

##### **Председатель общественного совета:**

Фатунова Антонина Ивановна – председатель районного Совета ветеранов войны, труда и вооруженных сил.

##### **Члены общественного совета:**

Гаранина Ольга Ивановна- директор ГКУ НО «УСЗН Спасского района».

Эсатов Ренат Месутович – директор ГБУ «Спасский дом – интернат для престарелых и инвалидов».

Кожухова Ирина Владимировна – директор ГБУ «КЦСОН Спасского района».

Семенова Галина Васильевна – председатель районной Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов".

Телегина Алефтина Михайловна -председатель районной общественной организации «Союз пенсионерв России»

##### **Приглашенные лица:**

Хламова Лариса Евгеньевна – главный редактор газеты «Сельские зори»

Самойлов Владимир Алексеевич , глава администрации Спасского сельсовета

##### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении представленных документов по оценке качества услуг предоставляемых ГБУ «КЦСОН Спасского района». Принятие решения по представленным документам.

2.Работа отделения срочного социального обслуживания ГБУ «КЦСОН Спасского района» в условиях пандемии коронавирусной инфекции.

На заседании Общественного совета присутствуют 7 членов Общественного совета из 7 ,кворум имеется .

##### **1.Оценка качества обслуживания и предоставляемых услуг.**

Всего за 3 квартал 2020 года, было опрошено 300 человек.

Докладчик член общественного совета Телегина Алефтина Михайловна ознакомила присутствующих с результатами независимой оценки услуг предоставляемых ГБУ «КЦСОН Спасского района», опрошено 300 клиентов.

##### **Раздел: Открытость и доступность информации об организации:**

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) информация размещается в полном объеме. Соответствующая информация о деятельности организации социального обслуживания, размещается на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет». Размещена информация 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, изданы буклеты. Имеются дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет».

##### **Раздел: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

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. Беспрепятственный доступ к учреждению и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг обеспечен, оборудованы входные зоны. Имеется специально оборудованное санитарно-гигиенического помещения . Имеется видео-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

**Раздел: Время ожидания предоставления услуги :**

Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания составило – менее 15 минут.

**Раздел: Доброжелательность, вежливость и компетентность работников**

Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных - 300 опрошенных в разных отделениях , дали положительную оценку. Получатели услуг , высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания.

**Раздел : Удовлетворенность качеством обслуживания в Учреждении**

Получатели социальных услуг положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг 300 из 300, были опрошены получатели услуг в социально-бытовых и социально-медицинском отделениях обслуживания на дому.

**Решили: Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН Спасского района» за 2 квартал 2020 года. Голосовали «за» 7 , «против» 0, «воздержались» 0.**

**2. Работа отделения срочного социального обслуживания ГБУ «КЦСОН Спасского района» в условиях режима повышенной готовности, докладчик зам.директора Кондина Л.Е.**

Отделение срочного социального обслуживания в условиях сложной эпидемиологической обстановки работало в штатном режиме. Специалисты отделения были задействованы на оказании помощи пенсионерам и инвалидам по доставке необходимых лекарственных препаратов и продуктов питания. Раздаче продуктовых наборов одиноким и малообеспеченным гражданам района в рамках обеспечения бесплатными продуктами наборами . В соответствии с приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 24.03.2020 № 155 « О принятии неотложных мер в государственных бюджетных учреждениях « Комплексный центр социального обслуживания населения» и государственных бюджетных учреждениях « Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» по недопущению распространению населения новой коронавирусной инфекции», отделение не осуществляло личный прием граждан, специалисты работали с получателями социальных услуг в дистанционном режиме, по телефону или по сети интернет

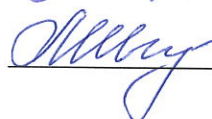
Сотрудники отделения обеспечены средствами индивидуальной защиты (медицинскими масками, перчатками и антисептиками), ведется строгий контроль за измерением температуры . Специалисты отделения срочного социального обслуживания оказывали помощь все нуждающимся за 3 квартал 2020 года отделением обслужено 231 клиент, оказано 433 услуги. По вопросам качества предоставления услуг в отделении срочного социального обслуживания был опрошен 31 получатель социальных услуг ,все опрошенные дали положительную оценку работе специалистов отделения.

Решили: Информацию принять к сведению.

Председатель  
Общественного совета

  
Фатурова А.И.

Секретарь

  
Игумнова М.Н.