

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 1**  
**Общественного совета**  
**по независимой оценке качества услуг, предоставляемых**  
**ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»**

28 марта 2016 года  
15 часов

Место проведения: ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» (р.п. Бутурлино, ул. Ленина, д. 38)

**Присутствовали:**

Точилина Татьяна Петровна	председатель Совета ветеранов Бутурлинского района председатель Общественного совета
Симагина Ирина Евгеньевна	юрисконсульт секретарь Общественного совета
Витушкина Валентина Александровна	председатель Общества инвалидов Бутурлинского района
Сабирова Нина Искандеровна	врач - фтизиатр ГБУЗ НО «Бутурлинская ЦРБ»
Сомова Ольга Геннадьевна	заведующий отделом обслуживания МКУК Бутурлинская МЦБС

**Приглашенные:**

Полякова Наталья Васильевна	директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района»
-----------------------------	---

**Повестка заседания:**

- I. Анализ общедоступной информации об учреждении и предоставляемых услугах на интернет-сайтах, по публикациям в СМИ, записям в Книге обращений
- II. Итоги анкетирования получателей социальных услуг за I квартал 2016 года.
- III. Предложения по повышению качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

На заседании Общественного совета присутствуют 4 члена Общественного совета из 5, кворум имеется.

I. Анализ общедоступной информации об учреждении и предоставляемых услугах на интернет-сайтах, по публикациям в СМИ, записям в Книге обращений.

**Слушали:**

Витушкину В.А. – отметила, что на информационных стендах учреждения размещены и поддерживаются в актуальном состоянии сведения об учреждении и предоставляемых услугах в объеме, утвержденном приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 09.10.2014 г. № 440 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о предоставлении социальных

услуг в Нижегородской области», официальный сайт учреждения соответствует требованиям приказа Минтруда РФ от 17.11.2014 г. № 886н и регулярно обновляется. На сайте имеется обратная связь. Информирование о работе и порядке предоставления услуг достаточно. В течение 1 квартала было: 7 публикаций о деятельности Центра в районной газете «Бутурлинская жизнь», 5 записей с выражением благодарности в Книге обращений.

Витушкина В.А. просила по итогам анализа информации об учреждении и предоставляемых услугах на интернет-сайтах, по публикациям в СМИ, записям в Книге обращений дать положительную оценку качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района».

Принятое решение: оценку качества работы Центра вынести на открытое голосование для утверждения.

**Голосовали:** «за» - 4, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:**

1.1. Дать положительную оценку качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района».

II. Итоги анкетирования получателей социальных услуг за I квартал 2016 года.

**Слушали:**

Сомову О.Г. – ознакомила присутствующих с результатами анкетирования по анализу удовлетворенности качества оказания социальных услуг. В анкетировании приняли участие 25 граждан пожилого возраста и инвалидов. По результатам проведенного анкетирования установлено:

1. Обратились за получением социальных услуг:

- впервые – 17 человек

- повторно – 8 человек

2. По критерию «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг»:

- хорошо информированы – 15 – 60% от числа опрошенных

- достаточно информированы – 10 – 40% от числа опрошенных

- не информированы – 0

3. По критерию «Удовлетворенность условиями предоставления социально-медицинских и социально-бытовых услуг на дому, срочной социальной помощи»:

- удовлетворяют полностью – 23

- в целом удовлетворяют – 2

- условия не удовлетворяют – 0

4. По критерию «Удовлетворенность компетентностью персонала при предоставлении услуг»:

- да – 25

- нет – 0

5. По критерию «Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью персонала при предоставлении услуг»:

- да, всегда и в любой ситуации – 25

- в целом да – 0

- нет – 0

6. По критерию «Оценка периода ожидания получения услуг»:

- очередь на получение услуг отсутствует – 23

- незначительный период пребывал(а) в очереди – 2

- период ожидания в очереди длительный – 0

7. По критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»:

- удовлетворяют полностью – 23

- в целом удовлетворяют – 2

- условия не удовлетворяют – 0

8. По критерию «Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер»:

- удовлетворяют полностью – 20

- в целом удовлетворяют – 3

- условия не удовлетворяют – 1 клиент + один опрашиваемый не ответил, так как не посещают мероприятия ввиду затруднений при ходьбе.

9. На вопрос «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?» ответили:

- да – 25

- нет – 0

- пока не знаю – 0

Обоснованных жалоб на качество услуг в ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» не поступало.

По результатам анкетирования все опрошенные клиенты удовлетворены условиями и качеством предоставления социальных услуг, компетентностью, вежливостью и доброжелательностью персонала при оказании услуг, а также готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг.

Принятое решение: результаты опроса вынести на открытое голосование для утверждения.

**Голосовали:** «за» - 4, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:**

2.1. Дать положительную оценку качества работы учреждения и предоставляемых услуг за I квартал 2016 года.

III. Предложения по повышению качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

**Слушали:**

Председателя Общественного совета Точилину Т.П. Она внесла два предложения, по итогам анкетирования:

1) предоставлять транспорт учреждения для поездки в больницу;

2) предоставлять услуги социальной парикмахерской на дому.

Принятое решение: предложения по повышению качества работы учреждения и предоставляемых услуг вынести на открытое голосование для утверждения.

**Голосовали:** «за» - 4, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**Решили:**

3.1. Принять к сведению и выполнению предложения Точилиной Т.П. по повышению качества работы учреждения и предоставляемых услуг.

Председатель Общественного совета \_\_\_\_\_ Точилина Т.П.

Секретарь Общественного совета \_\_\_\_\_ Симагина И.Е.