

Государственное казенное учреждение
«Социальный приют для детей и подростков города Дзержинска»

ПРОТОКОЛ № 4

заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг
ГКУ «СПДП г. Дзержинска»

от «08» 12 2015 г.

Председатель: Вершинина Светлана Александровна

Секретарь: Грачева Ольга Ивановна

Присутствовали: 1. Открыт Анна Борисовна
2. Родченко Ирина Михайловна
3. Павлов Александр Михайлович
4.
5.

Повестка дня:

1. Итоги работы учреждения по оказанию социальных услуг несовершеннолетним и их семьям за 2015 год.
2. Проведение оценки качества услуг предоставляемых государственным казенным учреждением «Социальный приют для детей и подростков города Дзержинска».
3. Утверждение плана работы общественного совета на 2016 год.

ХОД ЗАСЕДАНИЯ

По первому вопросу слушали:

- 1) Морозову О.Н. - по итогам работы учреждения за 2015 год, качественный и количественный анализ соц. услуг.
- 2) Кожину О.Н. - технологию, используемую специалистами ГКУ «СПДП г. Дзержинска» в работе с неблагополучными семьями
- 3) Вершинину С.А. - о благодарности за организацию работы с семьями

По первому вопросу решили:

Работу учреждения по оказанию социальных услуг несовершеннолетним и их семьям за 2015 год считать удовлетворительной.
Выразить в МСП Нижегородской обл. благодарность директору Морозову О.Н. за организацию работы с неблагополучными семьями

По второму вопросу слушали:

Члены Общественного совета оценивали качество работы ГКУ «СПДП г. Дзержинска» по следующим критериям:

1) открытость и доступность информации об учреждении:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru 7 баллов;
- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте 7 баллов;

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг 8 баллов;

- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным 8 баллов;

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждении 10 баллов;

- соответствие площадей жилых помещений учреждения установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого 10 баллов;

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг 8 баллов;

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении 7 баллов;

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных 8 баллов;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения:

- доля получателей услуг, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным (от числа опрошенных клиентов учреждения) 8 баллов;

- доля получателей услуг, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме (от числа опрошенных) 9 баллов;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении, от числа опрошенных 10 баллов;

- доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения 9 баллов;

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством питания 9 баллов;

- доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) 8 баллов;

- доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым 8 баллов;

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации ребенка инвалида 10 баллов;

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг) 10 баллов.

По второму вопросу постановили:

1. Оценить качество работы ГКУ «СПДП г. Дзержинска» и вывести итоговые баллы по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении 30 баллов,

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья 28 баллов,

- время ожидания в очереди при получении социальной услуги 15 баллов,

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения 18 баллов,

- удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении 64 баллов.

Всего 155 баллов

По третьему вопросу слушали:

Вершинину С.А. - планирование работы на 2016 год
ознакомившее с планом работы Общественного
Совета по независимой оценке качества услуг
ГКУ «СНЭП «Озерские» на 2016 год.

По третьему вопросу решили:

Утвердить План работы Общественного совета
по независимой оценке качества услуг
на 2016 год

Председатель:



1 Вершинина С.А.

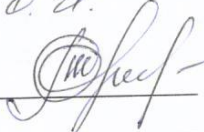
Секретарь:



1 Царева О.И.

Члены общественного совета:

Родченко И.М.



Ожер

Ожер А.Б.

Полынов И.М.

