

**ПРОТОКОЛ**  
**рабочего заседания Общественного совета**  
**Государственного бюджетного учреждения**  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения**  
**городского округа город Чкаловск»**

25.03.2024 года

№ 1

Место проведения:

г. Чкаловск ул. Белинского д. 53 каб. № 9

(здание ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск»)

**Присутствовали члены Общественного совета:**

Юницкая

Елена Алексеевна

Исполняющий обязанности директора МБОУ Катунская ОШ, **председатель Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».**

Тугова

Руфина Константиновна

Член Чкаловской районной организации Нижегородской областной организации имени Александра Невского Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов".

Чеберева

Светлана Николаевна

Специалист по социальной работе, представитель трудового коллектива ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

Пакина

Анна Васильевна

Председатель ветеранской организации учреждений социальной защиты населения г.о.г. Чкаловск, **заместитель председателя Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».**

Сорокин

Евгений Михайлович

Начальник Пуреховского территориального отдела г.о.г. Чкаловск.

**Приглашенные:**

1) Горшкова Лариса Павловна – директор ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

2) Шестеперова Наталья Валерьевна – заместитель директора по общим вопросам ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

3) Параничева Ирина Юрьевна - заместитель директора по медицинской части ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».

4) Долганова Елена Владимировна – специалист по социальной работе отделения социально-консультативной помощи, **секретарь Общественного совета ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск».**

**На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета из 5, кворум для принятия решения имеется.**

**I. О деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» (далее Учреждение) в 1 квартале 2024 года, в т.ч. о предварительном выполнении плановых показателей государственного задания по социальному обслуживанию граждан на дому**

и в полустационарной форме (предоставление социальных услуг) в 1 квартале 2024 года.

(докладчик – Л.П. Горшкова)

Подводя итоги работы за 1 квартал 2024 года, хотелось бы отметить самые основные моменты:

1. В территориальных отделах, в отделении дневного пребывания (далее ОДП) были организованы праздничные мероприятия «Рождества волшебные мгновения» с участием получателей социальных услуг.

2. В ОДП и территориальных отделах при содействии сотрудников Учреждения была отмечена историческая дата к 80-летию со дня снятия блокады Ленинграда. Проведены «Уроки мужества» и «Патриотические часы», вечера памяти «Маленькие герои большой войны», «900 дней веры, отваги и мужества», Акция «Блокадный хлеб», выставки книг «Непобежденный город».

3. Получатели услуг в ОДП и работники Учреждения приняли участие в мероприятии "Под крылом самолета", посвященном 120-летию со дня рождения В.П. Чкалова, а также в митинге, посвященном 35-ой годовщине вывода Советских войск из Афганистана.

4. Масленичные гулянья прошли в территориальных отделах и ОДП при содействии сотрудников Учреждения, в которых приняли активное участие и получатели социальных услуг.

5. В День защитника Отечества и 8 марта социальные работники поздравили получателей услуг с праздниками и вручили им открытки, сделанные своими руками. Кроме того, для учащихся 4 класса СОШ № 5 проведена конкурсная программа «Мы будущие защитники Отечества», а для семей с детьми участников СВО проведена развлекательно-творческая программа «При солнышке тепло, при матери добро», приуроченная к 8 марта.

6. Сотрудники нашего Учреждения оказывали волонтерскую помощь участникам-инвалидам, принявшим участие в XV Международном фестивале подледного лова "Чкаловская рыбалка – 2024".

7. «Серебряные» волонтеры театрального кружка «Волшебный завиток» организовали показ кукольного представления пенсионерам, проживающим в Чкаловском доме — интернате для престарелых и инвалидов.

8. 6 граждан пожилого возраста приняли участие в областном литературно-поэтическом конкурсе «Россия! Встань и возвышайся!» организованного Фондом культуры к 225-летию со дня рождения А.С.Пушкина.

9. Отделом семьи и детей подготовлен пакет документов для участия семьи Евсеевых к награждению премией Правительства Нижегородской области «Нижегородская семья», семьи Долговых к награждению медалью «За любовь и верность».

10. Сотрудники учреждения приняли участие в межведомственных рейдах по семьям, находящимся в социально-опасном положении и ТЖС с целью профилактики семейного неблагополучия.

11. В первом квартале 2024 года проводилась проверка качества оказания социальных услуг, предоставляемых в отделениях социально – бытового и социально – медицинского обслуживания на дому. В ходе проверки жалоб на работу социальных и медицинских работников не выявлено.

12. Рейтинг Учреждения по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Нижегородской области составил - 96,58 баллов (13 место в рейтинге). НОК проведена в декабре 2023 года; заказчик: министерство социальной политики Нижегородской области; исполнитель: организация–оператор ООО ИЦ «НОВИ».

Задачи, поставленные перед Учреждением, выполняются. Плановые показатели государственного задания по социальному обслуживанию граждан на дому и в полустационарной форме (предоставление социальных услуг) по предварительным данным

выполнены в полном объеме. Оценивая результаты деятельности, можно назвать работу Учреждения достаточно эффективной.

**Решили:**

Информацию принять к сведению.

**II. Об итогах анкетирования получателей социальных услуг в 1 квартале 2024года. Проведение независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской области.**

---

(докладчик – Е.А. Юницкая)

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенными среди 20 граждан, получающих услуги в полустационарной форме обслуживания и форме социального обслуживания на дому.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск», удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (приложение № 1 к настоящему протоколу).

Все члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск», и сети Интернет, информационных стендах в здании ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск»:

- с информацией об установленном государственном задании на 2024 год и итогами его выполнения в 2023 году;

- тарифами на социальные услуги в 2024 году; планом финансово хозяйственной деятельности и т.д.;

- информацией о проведении социально-значимых мероприятий, проводимых для жителей округа и т.д.

Предложила по результатам проведенного анкетирования, принимая во внимание информацию директора Л.П. Горшковой «О работе ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» в 1 квартале 2024года», а также выполнении плановых показателей государственного задания по социальному обслуживанию граждан на дому и в полустационарной форме» дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 1 квартала 2024 года.

Предложение было вынесено на голосование.

**Голосовали:** открытым голосованием.

Предложение принято единогласно.

**Итоги голосования:** «за» - 5 чел, «против» - 0 чел, «воздержались» - 0 чел.

**Решили:**

Дать положительную оценку деятельности ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам 1 квартала 2024 года.

**III. Утверждение плана работы Общественного совета на 2024 год**

---

(докладчик – Е.А. Юницкая)

План на 2024год сформирован на основе предложений членов Общественного совета, где предусмотрено участие членов Совета в плановых мероприятиях ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск», анкетирование получателей услуг по оценке качества

обслуживания, проведение заседаний Общественного совета для подведения итогов работы за квартал и год.

В процессе обсуждения плана работы все присутствующие одобрили предложенный документ.

Е.А. Юницкая внесла предложение утвердить план работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» на 2024 год.

Предложение было вынесено на голосование.

**Голосовали:** открытым голосованием.

Предложение принято единогласно.

**Итоги голосования:** «за» - 5 чел, «против» - 0 чел, «воздержались» - 0 чел.

**Решили:**

1. Утвердить план работы Общественного совета по независимой оценке качества услуг ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» на 2024 год (Приложение № 2).

Повестка дня исчерпана, заседание считается закрытым.

Председатель

Общественного совета



Е.А.Юницкая

Секретарь Общественного совета



Е.В.Долганова

Приложение 1  
к протоколу рабочего заседания  
Общественного совета  
ГБУ "КЦСОН городского округа город Чкаловск"  
от 25.03.2024г. № 1

**ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ**

**по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ "КЦСОН городского округа город Чкаловск" в сфере социального обслуживания**

кол-во опрошенных: 20 чел.

| № | Критерий  | Показатели   | Кол-во опрошенных |     |
|---|---|--|-------------------|-----|
|   |   |  | да                | нет |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации                    | 02410000017 - Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг? | 20                |     |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  | 0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?   | 20                |     |
|   |   | 0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?   | 20                |     |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги                                  | 0243000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*  | 10 мин.           |     |
|   |   | 0243000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?   |                   | 20  |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации | 0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?   | 20                |     |
|   |   | 0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?  | 20                |     |
|   |   | 0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?  | 20                |     |
|   |   | 0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?   | 20                |     |
|   |   | 0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?   | 20                |     |

|   |  |  |    |  |
|---|--|--|----|--|
| 5 | Удовлетворенность<br>качеством обслуживания<br>в организации | 0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?  | 20 |  |
|   |  | 0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?  | 20 |  |
|   |  | 0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг? | 20 |  |
|   |  | 0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?  | 20 |  |
|   |  | 0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?                          | 20 |  |
|   |  | 0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?                              | 20 |  |
|   |  | 0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?  | 20 |  |
|   |  | 0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?                                     | 20 |  |
|   |  | 0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?                | 20 |  |
|   |  | 0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?                                     | 20 |  |
|   |  | 0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?   | 20 |  |
|   |  | 0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?  | 20 |  |
|   |  | 0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?                                    | 20 |  |

**ПЛАН РАБОТЫ**  
**Общественного совета по независимой оценке качества услуг**  
**ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск»**  
**(далее Общественный совет) на 2024 год**

| №<br>п/п  | Наименование мероприятия  | Сроки<br>исполнения   | Ответствен-<br>ные<br>исполнители       |
|---|---|---|---|
| <b>1. Организационная работа</b>  |   |   |   |
| 1.1.  | Разработка проекта плана работы<br>Общественного совета на 2024 год.  | Январь<br>2024 года   | Председатель<br>Общественного<br>совета |
| 1.2.  | Обсуждение и принятие плана работы<br>Общественного совета на 2024год   | В 1 кв.2024 года  | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 1.3.  | Проведение заседаний Общественного совета<br>– плановые (1 раз в квартал)<br>– внеочередные (по мере необходимости)   | В течение года  | Председатель<br>Общественного<br>совета |
| <b>2. Участие в проведении независимой оценки качества работы<br/>ГБУ «КЦСОН городского округа город Чкаловск» (далее Учреждение)</b> |   |   |   |
| 2.1.  | Проведение анкетирования получателей<br>социальных услуг Учреждения. Подведение<br>итогах анкетирования получателей социальных<br>услуг   | Ежеквартально<br>(до 25 числа<br>последнего<br>месяца квартала) | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 2.2.  | Ознакомление с информацией, размещенной в<br>социальных сетях: на официальном сайте<br>Учреждения, аккаунтах «ВКонтакте» и<br>«Одноклассники», мессенджере «Телеграм»,<br>сайте министерства социальной политики<br>Нижегородской области, федеральном сайте<br>www.bus.gov.ru, информационных стендах<br>Учреждения, СМИ | Ежеквартально<br>(до 20 числа<br>последнего<br>месяца квартала) | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 2.3.  | Сбор дополнительной информации,<br>необходимой для проведения независимой<br>оценки качества работы Учреждения (в случае<br>необходимости)  | Ежеквартально<br>(до 20 числа<br>последнего<br>месяца квартала) | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 2.4.  | Изучение рейтинга Учреждения на федеральном<br>сайте www.bus.gov.ru   | Ежеквартально<br>(до 20 числа<br>последнего<br>месяца квартала) | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 2.5.  | Оценка удовлетворенности качеством<br>обслуживания в Учреждении (оценка<br>производится на основании анкетирования или<br>устного опроса получателей социальных услуг,<br>анализ записей в книге жалоб и предложений)   | Ежеквартально<br>(до 20 числа<br>последнего<br>месяца квартала) | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 2.6.  | Анализ деятельности и подведение итогов<br>работы Учреждения (составление протокола<br>рабочего заседания Общественного совета и<br>утверждение отчета Общественного совета по<br>независимой оценке предоставления качества<br>социальных услуг и работе Учреждения)   | Ежеквартально<br>(до 25 числа<br>последнего<br>месяца квартала) | Члены<br>Общественного<br>совета        |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| 2.7.  | Размещение на сайте Учреждения информации, полученной по итогам анкетирования получателей социальных услуг, оценке качества социальных услуг и работе Учреждения  | Ежеквартально (до 25 числа последнего месяца квартала) | Секретарь<br>Общественного<br>совета    |
| 2.8.  | Обеспечение контроля за исполнением решений и рекомендаций, принятых Общественным советом   | В течение года   | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 2.9.  | Анализ деятельности и подготовка Отчета о работе Общественного совета за 2024 год в т.ч. предложений о повышении качества социальных услуг для Учреждения   | До 20 декабря<br>2024 года                             | Председатель<br>Общественного<br>совета |
| 2.10.   | Размещение на сайте Учреждения Отчета о работе Общественного совета за 2024 год и предложений о повышении качества социальных услуг   | До 20 декабря<br>2024 года                             | Секретарь<br>Общественного<br>совета    |
| 2.11.   | Направление итогов работы деятельности Общественного совета в министерство социальной политики Нижегородской области  | В установлен-<br>ные сроки (по<br>запросу)             | Председатель<br>Общественного<br>совета |
| 2.12.   | Рассмотрение поступивших обращений в адрес Общественного совета, отнесенных к деятельности и компетенции Общественного совета   | По мере<br>поступления                                 | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| <b>3. Участие в социально-значимых мероприятиях</b> |   |  |   |
| 3.1.  | Проведение постоянной работы с ветеранами ВОВ, гражданами пожилого возраста, инвалидами и др. категориями граждан:<br>– содействие в раннем выявлении и профилактике социального неблагополучия среди семей с детьми, среди граждан пожилого возраста и инвалидов округа (в случае необходимости);<br>– совместные обследования социально бытовых условий проживания граждан (в случае необходимости);<br>– оказание помощи в организации работы по выявлению граждан, нуждающихся в социальных услугах (в случае необходимости);<br>– чествование на дому со знаменательными и юбилейными датами | Март   | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 3.2.  | Участие в профессиональном празднике «День социального работника»   | Июнь   | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 3.3.  | Участие в социально-значимых мероприятиях и общественно-полезной деятельности, проводимых на территории округа  | В течение года   | Члены<br>Общественного<br>совета        |
| 3.4.  | Участие в мероприятиях, проводимых в Учреждении согласно плану работы, в том числе в мероприятиях, направленных на повышение качества предоставления социальных услуг   | В течение года   | Члены<br>Общественного<br>совета        |