

**Протокол № 4**  
заседания Общественного совета при  
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 22 сентября 2025 г.

**Всего:** членов Общественного совета - 6 чел.

**Присутствовали:** 6 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Яшина Е.В.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

**Приглашенные:** Роньжева О.Ю., директор ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

**Повестка дня :**

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Общественным советом учреждения, по результатам анкетирования в III квартале 2025 г.

2. Изучение эффективности деятельности специалистов отделения социально-консультативного обслуживания «Один день в отделении» (количество и качество предоставляемых услуг, ведение документации).

3. Участие в подготовке плана мероприятий к Декаде пожилого человека.

4. Участие в проведении мероприятий в рамках эстафеты финансовой грамотности.

5. Изучение работы отделений социально-консультативного обслуживания, отделения семьи и детей на базе отделения дневного пребывания в соответствии с ежемесячными планами мероприятий.

**По 1 вопросу слушали:** Яшину Е.В. – секретаря Общественного совета.

В третьем квартале 2025 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;

- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;

- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;

- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;

- своевременностью предоставления услуг;

- транспортной доступностью организации;

- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

**Решили:**

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству предоставленных социальных услуг в 3 квартале 2025 года.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 2 вопросу слушали:** Стрекаловскую В.Б. – председателя Общественного совета.

Проверена работа отделения социально-консультативного обслуживания. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с годовым планом работы. Документация ведется на основании номенклатуры дел отделения. За 9 месяцев специалистами отделения обслужено 433 человека (из них проживают в городе – 378, в селе - 55), оказано 618 социальных услуг, из них:

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг – 40; срочные – 578; дополнительные услуги – 34. Количество денежных средств от представления дополнительных социальных услуг – 16374 руб.

На базе отделения создана справочно - телефонная служба «Единый социальный телефон». Всего за 3 квартал 2025 года службой воспользовались 6 человек.

Продолжил работу компьютерный класс по обучению граждан пожилого возраста основам компьютерной грамотности. За 3 квартал 2025 года обучен 1 гражданин.

На базе отделения действовал пункт проката технических средств реабилитации для социальной поддержки инвалидов, иных граждан, нуждающихся по медицинским показаниям в обеспечении средствами реабилитации. За 3 квартал 2025 года услугами пункта проката воспользовались 16 человек, выдано 16 технических средства реабилитации.

Отделение участвовало в 11 Всероссийском конкурсе личных достижений пенсионеров в изучении компьютерной грамотности «Спасибо интернету», принял участие 1 чел. (Красовитова С.А.).

Специалистами отделения были организованы:

- мероприятия в рамках правового марафона для пенсионеров;
- онлайн-занятия по финансовой грамотности для старшего поколения;
- занятия в школе православного просвещения для граждан пожилого возраста и инвалидов.

За 3 квартал 2025 года 178 гражданам, имеющему ИПРА, оказано 678 социальных услуг.

На базе отделения создан клуб молодых инвалидов «Мы вместе» с целью предоставления инвалидам возможности общения и организованного досуга. Количество участников клуба – 15 человек. За 3 квартал было проведено 6 мероприятий.

Проводилась работа юриста и психолога по отдельным планам.

В целях повышения профессионального уровня сотрудников ежемесячно проводились обучающие семинары для специалистов отделения.

Один день работы в отделении показал, что специалисты отделения оказывают содействие гражданам округа в решении социальных вопросов.

Опросы получателей услуг показывают 100% удовлетворенность своевременностью и качеством предоставляемых услуг. Однако, следует активнее информировать граждан округа о своей работе через средства массовой информации, информационные памятки и буклеты.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать специалистам отделения активизировать работу по информированию населения о своей деятельности через газету «Приокская правда», распространение информационных буклетов.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 3 вопросу слушали:** Зайцеву О.Н. – зам. председателя Общественного совета.

Были вынесены на обсуждение мероприятия для включения в план проведения Декады пожилых людей. Среди них:

- «Азбука здоровья» - цикл мероприятий по повышению осведомленности получателей социальных услуг о здоровом образе жизни (беседы, лекции, викторины, мастер-классы, спортивные занятия, игры на свежем воздухе) для получателей социальных услуг на дому.

- Социальная акция «Почта добра» (изготовление поздравительных открыток детьми, состоящими на социальном патронаже, и рассылка поздравлений одиноким пожилым гражданам, состоящим на надомном обслуживании, «добро почтальонами» - социальными работниками).

- Мастер – класс по изготовлению объемной открытки «Цветы для Вас» для получателей социальных услуг отделения дневного пребывания.

- Социальная акция «Марафон добрых дел» для получателей социальных услуг п. Теша, с. Б-Окулово, д. Валтово.

- Развлекательная ретро-вечеринка «Круиз по волнам нашей памяти» для получателей социальных услуг отделения дневного пребывания.

- Онлайн - фотовыставка «Вместе весело живем» в социальных сетях Одноклассники и ВКонтакте для семей, состоящих на патронаже.

- Домашний праздник «С любовью от внуков» для семей, состоящих на патронаже.

**Решили:**

1. Одобрить предложенные мероприятия и провести их в Декаду пожилых людей.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 4 вопросу слушали:** Яшину Е.В. – секретаря Общественного совета.

Все отделения учреждения приняли участие в Эстафете финансовой грамотности. Социальные работники отделений социально-бытового и социально-медицинского обслуживания на дому провели беседы с получателями социальных услуг на тему: «Финансовое мошенничество». В мероприятиях приняли участие 314 человек.

Социальные педагоги отделения семьи и детей провели познавательную игру «Мы ребята деловые». В ней приняли участие 16 подростков из многодетных, неполных семей.

Отделением социально-консультативного обслуживания подготовлены и распространены памятки «Телефонные мошенники» для граждан пожилого возраста.

Мероприятия в рамках эстафеты прошли для обслуживаемых в отделении дневного пребывания.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать учреждению продолжить работу по финансовой грамотности молодежи и старшего поколения.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 5 вопросу слушали:** Терешкину А.Г. – члена Общественного совета.

Изучена работа специалистов отделения социально-консультативного обслуживания и отделения семьи и детей по оказанию социальных услуг на базе отделения дневного пребывания. В соответствии с ежемесячным планом работы отделением семьи и детей в 3 квартале проведено 35 социально-реабилитационных мероприятий для детей с РАС и другими ментальными нарушениями. Занятия проводились 3 раза в неделю. С детьми работали социальные педагоги.

Отделением социально-консультативного обслуживания в 3 квартале проведено 6 мероприятий с молодыми инвалидами с РАС и другими ментальными нарушениями. Занятия проводились 1 раз в неделю. С молодыми инвалидами работали специалисты и психолог отделения.

Для детей-инвалидов и молодых инвалидов были проведены оздоровительные, реабилитационные, спортивные, досуговые мероприятия.

Следует отметить, что эта работа проводилась во второй половине дня на базе отделения дневного пребывания, когда заканчивалась смена граждан пожилого возраста и инвалидов.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Одобрить работу специалистов отделения социально-консультативного обслуживания и отделения семьи и детей на базе отделения дневного пребывания.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

Председатель Общественного совета:

Стрекаловская В.Б.

Секретарь Общественного совета:

Яшина Е.В.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ**  
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа  
Навашинский» в сфере социального обслуживания в 3 квартале 2025 года  
кол-во опрошенных: 25 чел.

№	Критерий	Показатели	Количество опрошенных		
			да	нет	Не пользо вались
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	22		3
		Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе перечне и порядке предоставления социальных услуг?	25		
2	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	14		11
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	13		12
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации)?	25		

		Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации, санитарным состоянием помещений организации?	25		
		Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, графиком прихода социального работника и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	25		
		Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	25		