

**Протокол № 5**  
заседания Общественного совета при  
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 19 ноября 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 IV квартале 2025 года.

2. Изучение эффективности деятельности специалистов отделения дневного пребывания «Один день в отделении» (количество и качество предоставляемых услуг, ведение документации, предоставление дополнительных услуг по Карте Победы).

3. Участие в подготовке плана мероприятий к Декаде инвалидов.

4. Изучение опыта работы мобильной бригады социального обслуживания в сельских населенных пунктах в 2025 году.

5. Подведение итогов выезда членов Общественного совета в д.Валтово, д.Рогово, д.Левино с целью изучения деятельности социальных работников.

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

В четвертом квартале 2024 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 4 квартале 2025 года.

**Голосовали:**

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

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

Проверена работа отделения дневного пребывания. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с годовым планом работы. Документация ведется на основании номенклатуры дел отделения. За 2025 год специалистами отделения обслужено 337 человек (из них на платной основе – 160, на бесплатной основе - 177), оказано 40023 социальных услуг, из них:

- социально-бытовые услуги – 11606; социально-медицинские – 24413; социально-педагогические – 614; социально-психологические – 615; социально-трудовые – 1986; социально-правовые – 609; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг – 180. Количество денежных средств от представления социальных услуг – 187938,30 руб., дополнительных социальных услуг – 19000,00 руб.

В целях информирования населения о деятельности отделения дневного пребывания использовались разные формы:

- размещение информации на официальном сайте учреждения - 80;
- публикации в СМИ – 6;
- изготовление информационных буклетов, памяток - 11;
- регулярное обновление информационного стенда.

Специалисты отделения применяют в работе инновационные технологии, стационарзамещающие формы социального обслуживания:

- Онлайн-школа Банка России по финансовой грамотности для пенсионеров;
- Шаговая тренировка;
- Фейсбилдинг для лица;
- Ассамбляж;
- Комплекс упражнений при болях в шее С.Н.Кузякова.

За 2025 год проведено 44 мероприятия, охвачено 574 человека.

На базе отделения организована работа клубов:

- Плетем для СВОих;
- Студия здоровых суставов;
- Интеллектуальный клуб «Мозгобойня»;
- Танцевальное пространство «Золотойритм».

Отделение активно проводило акции, такие как «Платок Победы», «Статистический диктант», «Стань Дедом Морозом», «Елка добра».

Специалисты отделения принимают участие в проектной деятельности. На базе отделения действует проект «Родник здоровья» по профилактике заболеваний, поддержке здорового образа жизни среди инвалидов и пенсионеров.

Отделение участвовало в различных конкурсах, привлекая к участию граждан пожилого возраста и инвалидов:

- X Всероссийский конкурс творческих работ получателей социальных услуг «Дело мастера боится»;
- II Международный патриотический конкурс-фестиваль «Победный каскад»;
- Международный исторический диктант на тему событий Великой Отечественной войны;
- Областная фотовыставка «В память о войне»;
- Региональный чемпионат по компьютерному многоборью среди пенсионеров Нижегородской области;
- XIV Международный фестиваль-конкурс православной и патриотической песни «Арзамасские купола».

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

Сотрудники обучались на 14 семинарах и вебинарах..

Осуществлялся контроль за качеством предоставляемых услуг. Проведен опрос 95 получателей услуг. Удовлетворенность качеством услуг – 100 %.

В книге обращений граждан 15 отзыв, все положительные.

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.

В ходе проверки установлено, что государственное задание за 12 месяцев текущего года отделением дневного пребывания выполнено на 100 %.

**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. – заместителя председателя Общественного совета.

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

- Час доброты и милосердия «На любовь свое сердце настрою» для получателей социальных услуг в отделении дневного пребывания.

- Праздничное мероприятие "Миром правит доброта" для членов общества ВОИ.

- Мастер-класс по изготовлению витаминного салата «Витамины я люблю, быть здоровым я хочу» для получателей социальных услуг с ограниченными возможностями здоровья в отделениях надомного обслуживания.

- Игровая программа «Планета добра и улыбок» для детей-инвалидов.

- Социальная акция «Милосердие в каждом сердце» для одиноких инвалидов с. Б-Окулово, с. Поздняково, д.Валтово.

- Праздничное мероприятие «Вместе мы можем больше» для молодых инвалидов членов клуба «Мы вместе».

**Решили:**

1. Одобрить предложенные мероприятия и провести их в Декаду инвалидов.

**Голосовали:**

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

**По 4 вопросу слушали:** Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

Одной из значимых форм работы отделения срочного социального обслуживания является организация деятельности мобильной бригады. В состав мобильной бригады входят специалисты по социальной работе, юрист, психолог, социальный работник. Основной целью деятельности мобильной бригады является обеспечение стабильного доступа к социальным услугам гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми,

проживающим в сельской местности. Основные предоставляемые услуги: содействие в получении мер социальной поддержки, психологическая, юридическая, социально-медицинская помощь, инструктаж по соблюдению норм противопожарной безопасности, обеспечение одеждой, обувью, предметами первой необходимости, а также предоставление разовых социально-бытовых услуг.

В 2025 году мобильная бригада осуществила 12 выездов в 40 населенных пункта, обслужено 259 человек.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Продолжить работу мобильной бригады социального обслуживания в сельских населенных пунктах в 2026 году.

**Голосовали:**

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

**По 5 вопросу слушали:** Стрекаловскую В.Б. – председателя Общественного совета.

В ходе проведения планового выезда членов Общественного совета в д.Валтово, д.Рогово, д.Левино с целью изучения деятельности социальных работников. посетили на дому 6 получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому. Было установлено:

- социальные услуги предоставлены качественно, в полном объеме и в установленные сроки в соответствии с ИППСУ;
- документация ведется в соответствии с нормативными документами учреждения;
- жалоб и замечаний со стороны обслуживаемых нет.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Одобрить работу социальных работников.

**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 4 квартале 2024 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?	20		5
		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)?	18		7
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?	9		16
		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	25		

		организации?			
		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		