

ПРОТОКОЛ № 3

заседания

г.Волгодонск

04.09.2017

Присутствуют:

Члены совета 6 человек, при участии заместителя директора Департамента труда и социального развития Администрации города Волгодонска С.В. Дубенцевой, заместителя директора по социальной работе МУ «ЦСО ГПВиИ №1 г. Волгодонска» Нещетаевой Евдокии Андреевны

Проводил заседание: председатель Общественного совета - В.А. Жданов

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах независимой оценки качества оказания услуг МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска»

1.1. СЛУШАЛИ:

В.А. Жданова о результатах независимой оценки качества оказания услуг МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска».

Проинформировал совет о проведении в период с апреля по июнь 2017 года независимой оценки качества оказания услуг МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска» (далее Центр).

Оценка работы учреждения проводилась по следующим показателям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг.

Информация, размещенная на официальном сайте Центра, соответствует порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на 55%.

В помещении Центра установлены стенды с информацией о деятельности Центра, на столах есть информационные брошюры, а также на сайте Центра можно найти и распечатать памятку гражданам о порядке предоставления социальных услуг.

Сайт Центра имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению.

В Центр можно обратиться по телефону или электронной почте.

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков составила 100%.

Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%.

Направить заявления (жалобу), отзыв о качестве предоставляемых услуг возможно лично в Центр по почте, электронной почте, а также по телефонам Министерства труда и социального развития Ростовской области, Администрации города Волгодонска, Департамента труда и социального развития Администрации города Волгодонска. Отсутствует возможность направления заявления (жалобы) на официальном сайте Центра.

На информационных стендах в Центре размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, также данную информацию можно найти на официальном сайте Центра и на официальном сайте Министерства труда и социального развития Ростовской области.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных 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, от общего числа опрошенных составляет 92 %

Территория, прилегающая к центру, оборудована с учетом требований доступности для лиц с нарушением функций зрения, а также использующих для передвижения кресла-коляски.

Входные зоны оборудованы с учетом требований доступности для всех категорий маломобильных граждан. В центре оборудовано санитарно-гигиеническое помещение с учетом требований доступности для маломобильных граждан.

В помещении центра отсутствуют видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составляет 90%

Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги (более 10 дней), от общего числа опрошенных составляет 0%

Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг составляет менее 15 минут.

100% респондентов считают, работники Центра доброжелательны, вежливы, внимательны и компетентны.

99 % работников прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в Центре деятельности за последние три года, за исключением медицинской сестры диетической.

100% получателей социальных услуг положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, оказываемых Центром, от числа опрошенных.

Доля удовлетворенных получателей социальных услуг, условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных составляет 90%

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных составляет 90 %

За период с 01.01.2017 по 30.06.2017 поступила 1 жалоба на сайт Президента РФ по вопросу удорожания тарифов по оплате предоставляемых Центром услуг.

100% получателей социальных услуг, готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

В целом работа МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска» по оказанию социальных услуг признана удовлетворительной.

РЕШИЛИ:

1. Информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 г. Волгодонска» принять к сведению.

2. Рекомендовать МУ «ЦСО ГПВиИ №1 г. Волгодонска»:

2.1 Обновить информацию размещенную, на официальном сайте МУ «ЦСО ГПВиИ №1 г. Волгодонска» в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.11.2014 г. №886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержании указанной информации и формы ее предоставления)»

2.2 Увеличить частоту публикаций в местных печатных изданиях о деятельности центра.

2.3 Направить на подготовительные курсы медицинскую сестру диетическую для получения сертификата по специальности «Диетология».

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями
социального обслуживания



В.А. Жданов