

**ПРОТОКОЛ № 2**  
заседания

г.Волгодонск

07.04.2017

**Присутствуют:**

Члены совета 6 человек, при участии директора Департамента труда и социального развития Администрации города Волгодонска А.А. Пашко, директора МУ «ЦСО ГПВиИ №1 г. Волгодонска» Э.В. Киричѐк, директора МУ «ЦСО ГПВиИ №2 г. Волгодонска» Т.Г. Горчанюк.

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

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

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

**РЕШИЛИ:**

1. Утвердить порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов №1 г. Волгодонска». (Приложение №1 к Протоколу №2).

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



В.А. Жданов

Порядок проведения независимой оценки качества работы МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов №1 г. Волгодонска» определяет критерии эффективности и показатели независимой оценки качества работы учреждения.

Для оценки эффективности работы учреждения при проведении оценки качества необходимо установить следующие критерии:

- 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.

Проведение оценки качества работы учреждения включает следующие этапы:

- критерии и показатели оценки качества работы учреждений;
- проект формы анкеты для опроса;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучение показателей работы учреждения;
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;
- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества;
- размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг МУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов №1 г. Волгодонска» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на официальном сайте ДТиСР г. Волгодонска.