

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №3

Общественного совета по независимой оценке качества услуг Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района»

11 сентября 2015 года

Кабинет директора ГБУ «КЦСОН Лукояновского района» (г.Лукоянов, ул.Дзержинского, д.41)

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Замелина Людмила Григорьевна

Член Нижегородского регионального
отделения общероссийской общественной
организации «Союз пенсионеров России»
Председатель Общественного совета

Золина Галина Васильевна

Член Нижегородского регионального
отделения общероссийской общественной
организации «Союз пенсионеров России»
**Заместитель председателя
Общественного совета**

Члены

Общественного совета:

Дрюков Сергей Николаевич

Председатель Лукояновской районной
организации НОООО «Всероссийское
общество инвалидов имени А.Невского»

Сорокина Ирина Викторовна

Председатель Лукояновской районной
организации Нижегородской областной
организации Российского
профессионального союза работников
культуры

Мартемьянова Елена Николаевна

Специалист 1 категории, **секретарь
Общественного совета**

Приглашенные лица:

Диряев Александр Викторович

Директор государственного казенного
учреждения Нижегородской области
«Управление социальной защиты населения
Лукояновского района»

I. Открытие заседания, вступительное слово о рассмотрении критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района»

(А.В. Диряев, Л.Г.Замелина)

По результатам обсуждения принято решение одобрить и утвердить представленные критерии и показатели независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района»

На заседании Общественного совета присутствуют 4 членов Общественного совета из 5 членов, кворум имеется.

Голосование по утверждению критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района».

Результаты подсчета голосов по голосованию:

- за утверждение критериев и показателей независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района» - 4 членов Общественного совета;
- против утверждения - 0 членов Общественного совета;
- воздержались от голосования – 0 членов Общественного совета

РЕШИЛИ:

Утвердить единогласным решением членов Общественного совета:

- критерии и показатели независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района» (Приложение)

II. Обсуждение предложений по повышению качества работы Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения Лукояновского района»

(Л.Г.Замелина)

Учитывая востребованность населения района в услугах, оказываемых работниками учреждения, и пожелания клиентов (по результатам анкетирования), указать на необходимость объединения двух структур УСЗН Лукояновского района в одно здание.

РЕШИЛИ: В качестве предложения по повышению качества работ учреждения и предоставляемых услуг указать на необходимость объединения двух структур УСЗН Лукояновского района в одно здание.

Председатель
Общественного совета _____ / Л.Г.Замелина

Секретарь
Общественного совета _____ / Е.Н.Мартемьянова

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
 протоколом заседания
 Общественного совета по
 независимой оценке качества
 услуг Государственного казенного
 учреждения Нижегородской области
 «Управление социальной защиты
 населения Лукояновского района»

**Критерии и показатели
 независимой оценки качества работы Государственного казенного
 учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты
 населения Лукояновского района»**

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0,41 – 0,6 – 3 балла
		1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляет – 7 баллов
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	1 раз в год	Официальный сайт учреждения	наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток – 8 баллов

		1.4. Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 1 Итого 26 б.
2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными и возможностями и здоровья	2.1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая их ограничения жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	1 раз в год	Независимое наблюдение	наличие минимальных условий доступности – 5 баллов
		2.2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного	1 раз в год	Статистические данные	99,1 - 100% и более – 10 баллов

		обслуживаемого (%)			
		2.3. Доля клиентов, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и прочее) от числа опрошенных клиентов учреждения (%)	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными x100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 2 Итого 23 б.
3	Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)	1 раз в год	Метод – анкетирование	1 мес. 15 дней – 7 баллов
		3.2. Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, x 100/ количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 3 Итого 15 б.
4	Доброжелател	4.1. Доля клиентов,	1 раз в	Метод -	95,1 – 100% - 9

	бность, вежливость и компетентнос ть работников организации	считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	год	анкетирование количество клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	баллов
		4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательн ой и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 – 100% - 9 баллов
					Раздел 4 Итого 18 б.
5	Удовлетворен ность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, удовлетворенны х качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100%-10 баллов
		5.2. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям,	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение	90,1 – 100% - 8 баллов

		родственникам, знакомым		социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%)	
		5.3 Доля клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (ребенка- инвалида)	1 раз в год	Статистические данные Количество клиентов, охваченных социальными услугами x 100/общее количество опрошенных в учреждении (значение от 0 до 100%)	95,1 - 100%-10 баллов
		5.4. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов	1 раз в год	Статистические данные количество обоснованных жалоб на работу учреждения x 100/ общее количество клиентов учреждения (значение от 0 и выше)	0 – 10 баллов
					Раздел 5 Итого 38 б.

ИТОГО 120 баллов

