

**ПРОТОКОЛ № 1**

**ЗАСЕДАНИЕ**

**Общественного совета по вопросам формирования независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода**

г.Н.Новгород

21.01.2020г.

**Присутствовали:**

Смирнова Татьяна Николаевна	председатель Совета общественного самоуправления «Спортивный» Московского района г. Н.Новгорода
Морозов Дмитрий Анатольевич	настоятель храма в честь икона Божией Матери протоиерей
Пакина Елена Валерьевна	методист Нижегородской областной Общественной организации «Семейный центр «Лада»
Ясникова Людмила Владимировна	Помощник директора Благотворительного Фонда «Доброе дело»
Боброва Анна Владимировна	Председатель общественно-благотворительной организации «Радуга»
Душкова Ирина Ивановна	директор ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода
Пятаева Наталья Юрьевна	секретарь общественного совета, делопроизводитель ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода

**Повестка дня:**

1. Итоги работы ГКУ СРЦН «Вера» за 2019год.
2. О результатах деятельности Общественного совета за 2019 год. О результатах анкетирования воспитанников учреждения для проведения независимой оценки качества оказания услуг в ГКУ СРЦН «Вера» Московского района г. Н.Новгорода
3. Об утверждении критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждения для передачи в Областной Общественный совет.
- 4.Разработка и утверждение плана работы Общественного совета на 2020 год и согласование основных мероприятий Общественного совета на 2020 год.

**По первому вопросу повестки дня слушали** Душкову Ирину Ивановну - директор ГКУ СРЦН «Вера», информационно- аналитический отчёт о работе Центра за 2019 год и

перспективы работы на 2019 год.

**По второму вопросу повестки дня слушали** председателя Общественного совета Смирнову Татьяну Николаевну, которая ознакомила присутствующих с результатами анкетирования воспитанников учреждения для проведения независимой оценки качества оказания услуг в СРЦН «Вера», оформленными в виде сводной анкеты. (приложение 1). Анкетирование проходило анонимно среди воспитанников средней и старшей группы отделения социальной реабилитации.

В анкетирование приняло участие - 21 человек.

*Открытость и доступность информации об организации.*

100% опрошенных клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным. Информационная деятельность учреждения, о проводимых мероприятиях, о событиях жизни Центра успешно освещаются в Интернет-сайте «Бесстрашное детство.рф», «Твиттер», «Социальный навигатор», сайт учреждения [centrvera@r](mailto:centrvera@r) разработка и распространение информационно-просветительских материалов в буклетах и на информационных стендах Центра.

*Комфортность условий и доступность получения услуг.*

100 % клиентов, удовлетворенных качеством услуг.

*Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.*

100% клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения. Персонал учреждения проявляет к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывает их физическое и психическое состояние. Специалисты имеют соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

*Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.*

100% клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения.

- предоставляемые клиентам мебель и постельные принадлежности удобные в пользовании, подобранные с учетом возраста клиентов и отвечают требованиям
- одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые клиентам соответствуют росту и размерам клиентов, отвечают, по возможности, их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям,
- горячее питание, предоставляемое в учреждении социального обслуживания удовлетворяют потребности клиентов по калорийности, соответствуют установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов
- воспитанники центра регулярно посещают кинотеатры, театры, цирковые представления, выезжают в парки культуры и отдыха, участвуют в праздничных мероприятиях, конкурсах

По результатам анкетирования выявлено, что 19 воспитанникам нравится проживать в Центре.

**По третьему вопросу повестки дня слушали** Пакину Елену Валерьевну. Она предложила ознакомиться с результатами независимой оценки, утвердить и передать в Областной Общественный совет критерии и показатели независимой оценки качества работы Центра (приложение 2)

**Голосовали:**

За - 5 человек  
Против - 0 человек  
Воздержались - 0 человек

**Решение принято.**

**Постановили:**

Утвердить критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждения (приложение 2), и передать в Областной Общественный совет.

**По четвёртому вопросу повестки дня слушали** председателя Общественного совета Смирн Татьяну Николаёвну, которая ознакомила присутствующих с планом работы Общественного Совета на 2020 год. (Приложение №3).

**По четвёртому вопросу повестки дня** выступала Смирнова Т.Н.. Основываясь на результате Независимой оценки качества услуг, предоставляемых СРЦН «Вера», предложила признать работу учреждения положительной.

**Голосовали:**

За - 5 человек  
Против - 0 человек  
Воздержались - 0 человек

**Решение принято.**

**Постановили:** Признать работу ГКУ СРЦН «Вера» положительной.

18

Председатель  
Общественного совета

 / Т.Н. Смирнова

Секретарь  
Общественного совета

 / Н.Ю. Пятаева