

ПРОТОКОЛ № 2

ЗАСЕДАНИЕ

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

г.Н.Новгород

15.10.2020г.

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 9 месяцев 2020г.
2. О результатах деятельности Общественного совета в за 9 месяцев 2020 года. председателя общественного совета Смирновой Т.Н. Изучение показателей характеризуют работу Центра:
 - результаты анкетирования
 - изучение рейтинга учреждения.
 - проведение анализа и оценки качества предоставления услуг.

По первому вопросу повестки дня слушали Душкову Ирину Ивановну – директора ГКУ СРЦН «Вера», информационно- аналитический отчёт о работе Центра за 9 месяцев 20 план работы на 4 квартал 2020 года, организация и проведение новогодних праздников,

организация отдыха воспитанников в осенние и новогодние каникулы, подготовка праздника д
рождения

Работа со спонсорами и общественными организациями, волонтерами
по организации досуга детей.

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 отдел
социальной реабилитации.

В анкетирование приняло участие – 14 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-сайт
«Бесстрашное детство.рф», «Твиттер», «Социальный навигатор», сайт учреждения centrvera@
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 вежл
форме от числа опрошенных клиентов учреждения. Персонал учреждения проявляет к клие
максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение
учитывает их физическое и психическое состояние. Специалисты имеют соответствующие
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 опрошен
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 удовлетворяю
потребности клиентов по калорийности, соответствуют установленным нормам питания,
санитарно-гигиеническим требованиям и предоставлены с учетом состояния здоровья клиен
- воспитанники центра регулярно посещают кинотеатры, театры, цирковые представления,
выезжают в парки культуры и отдыха, участвуют в праздничных мероприятиях, конкурсах

По результатам анкетирования выявлено, что 15 воспитанникам нравится проживать
в Центре. 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 третьему вопросу повестки дня выступала Смирнова Т.Н.. Основываясь на результатах 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

Председатель
Общественного совета

 /Т.Н. Смирнова

Секретарь
Общественного совета

 /Н.Ю. Пятаева