

ПРОТОКОЛ № 4

ЗАСЕДАНИЕ

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

г.Н.Новгород

20.12.2021г.

Присутствовали:

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

Повестка дня:

1. Итоги работы ГБУ СРЦН «Вера» за 2021 год.
2. О результатах деятельности Общественного совета за 2021 год. О результатах анкетирования воспитанников учреждения для проведения независимой оценки качества оказания услуг в ГБУ 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 2022 год и согласование основных мероприятий Общественного совета на 2022 год.

По первому вопросу повестки дня слушали Душкову Ирину Ивановну - директор ГБУ СРЦН «Вера», информационно- аналитический отчёт о работе Центра за 2021 год и

перспективы работы на 2022 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 - 25 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-сайтах «Бесстрашное детство.рф», «Твиттер», «Социальный навигатор», сайт учреждения centrvera@nn 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 25 воспитанникам нравится проживать в Центре.

По третьему вопросу повестки дня слушали Ясникову Людмилу Владимировну. 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 Ясникову Людмилу Владимировну, которая ознакомила присутствующих с планом работы Общественного Совета на 2022 год. (Приложение №3).

Голосовали:

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

Решение принято.

Постановили:

Принять план работы Общественного Совета на 2022 год

По четвёртому 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 ГБУ СРЦН «Вера» положительной.

Председатель
Общественного совета


/ Л.В. Ясникова

Секретарь
Общественного совета


/В.А. Новосёлова