

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного совета по  
независимой оценке качества услуг,  
предоставляемых ГБУ  
«КЦСОН Шатковского района»  
И.М. Шутикова  
« 09 » сентября 2014 г.

## ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг,  
предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

от «09» сентября 2014 г. № 1

Место проведения: р.п. Шатки, ул. Федеративная, д.6, ГБУ «КЦСОН  
Шатковского района».

ПРИСУТСТВОВАЛИ: - члены Общественного совета по независимой  
оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района»  
(далее – Общественный совет):

1. Гилева Римма Ивановна – председатель совета ветеранов работников  
образования Шатковского района.
2. Лашин Анатолий Иванович – председатель Шатковского районного  
Совета ветеранов.
3. Мечтаева Людмила Васильевна – корреспондент районной газеты «Новый  
путь».
4. Шутикова Ирина Михайловна – руководитель женского клуба ветеранов  
«Надежда».

Секретарь: Пундикова Ольга Михайловна, юрисконсульт ГБУ «КЦСОН  
Шатковского района».

ПРИГЛАШЕННЫЕ:

- Жагарина Александра Степановна, директор ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

#### ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района».
2. Об избрании Председателя, заместителя председателя Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района».
3. Изучение Положения об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района».
4. Рассмотрение вопроса о подготовке материалов и информации, необходимых для проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

#### РЕШЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА:

1. По вопросу: О деятельности Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

#### СЛУШАЛИ:

Жагарину А.С., директора ГБУ «КЦСОН Шатковского района», которая ознакомила присутствующих с нормативными документами, регламентирующими создание и функционирование Общественного совета.

#### РЕШИЛИ:

Принять к сведению информацию директора ГБУ «КЦСОН Шатковского района» Жагариной А.С.

2. По вопросу: Об избрании Председателя, заместителя председателя Общественного совета

## СЛУШАЛИ:

Жагарину А.С., директора ГБУ «КЦСОН Шатковского района», которая предложила в качестве кандидатуры председателя Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района» Шутикову Ирину Михайловну, руководителя женского клуба ветеранов «Надежда», в качестве заместителя председателя Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района» Гилеву Римму Ивановну – председатель совета ветеранов работников образования Шатковского района.

## РЕШИЛИ:

2.1. Выбрать: председателем Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района» из числа членов Общественного совета руководителя женского клуба ветеранов «Надежда» Шутикову Ирину Михайловну.

Результаты голосования: ЗА - 4 чел;

Против - 0 чел

Воздержавшихся - 0 чел.

Решение принято единогласно.

2.2. Выбрать: заместителем председателя Общественного совета Гилеву Римму Ивановну – председатель совета ветеранов работников образования Шатковского района.

Результаты голосования: ЗА- 4 чел;

Против-0 чел

Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

3. Члены Общественного совета ознакомились с Положением об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района».

РЕШИЛИ:

В своей деятельности руководствоваться Законами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области и Положением об общественном совете.

4. По вопросу: О подготовке материалов и информации, необходимых для проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

РЕШИЛИ:

Установить метод проведения независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Шатковского района»: анкетирование. Принять за основу анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в нестационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг (приложение № 1 к настоящему протоколу). Понаблюдать за работой специалистов срочного социального обслуживания ГБУ «КЦСОН Шатковского района». Распределить зоны анкетирования среди членов Общественного совета. Результаты анкетирования довести до ГБУ «КЦСОН Шатковского района» на общем совещании с обсуждением полученных результатов.

Результаты проведения независимой оценки качества услуг передать в общественный совет до 24 сентября 2014 г. Срок обработки данных анкетирования до 29 сентября 2014 г.

*Сергей Сергеевич  
Турецкий*

## АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в нестационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нестационарного учреждения социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

---

(наименование учреждения социального обслуживания населения)

---

(категория опрошиваемого)

1. В который раз Вы обратились в учреждение социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
- повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован (а)
- достаточно информирован (а)
- не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социально-медицинских и социально-бытовых услуг на дому, срочная социальная помощь?

- удовлетворяют полностью
  - в целом удовлетворяют
  - условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
- 
- 
- 
- 

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников учреждения:

- да
- нет

5. *Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:*

- да, всегда и в любой ситуации  
 в целом да  
 нет

6. *Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:*

- очередь на получение услуг отсутствует  
 незначительный период пребывал (а) в очереди  
 период ожидания в очереди длительный

7. *Как Вы оцениваете срок ожидания в очереди за получением услуг:*

- до 1 месяца 15 дней  
 от 1 месяца 16 дней до 3 месяцев  
 от 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев  
 от 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев  
 от 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев  
 от 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев  
 от 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев  
 свыше 36 месяцев

8. *Удовлетворяет ли Вас, качество оказания услуг:*

- удовлетворяет полностью  
 в целом удовлетворяет  
 не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

---



---



---

9. *Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:*

- да  
 нет  
 пока не знаю

*Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:*

---



---



---

Дата заполнения « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

ФИО проводившего опрос \_\_\_\_\_