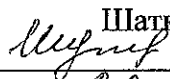


УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета по независимой
оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН
Шатковского района»
 И.М. Шутикова
« 30 » сентября 2015 г.

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

от 30 сентября 2015 г. № 3/15

Председатель: Шутикова Ирина Михайловна, руководитель женского клуба ветеранов «Надежда».

Секретарь: Дементьева Светлана Александровна, юрисконсульт ГБУ «КЦСОН Шатковского района»

Присутствовали:

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. Манахов Александр Петрович – председатель Шатковского районного отделения ВОИ.

Приглашенные:

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

Повестка заседания:

Обсуждение результатов проведенной независимой оценки качества работы

КЦСОН Шатковского района и разработка предложений по улучшению качества работы учреждения.

Докладчики: Шутикова И.М., председатель Общественного совета;

Гилева Римма Ивановна, председатель совета ветеранов работников образования Шатковского района;

Лашин Анатолий Иванович, председатель Шатковского районного Совета ветеранов;

Мечтаева Людмила Васильевна, корреспондент районной газеты «Новый путь».

РЕШЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА:

Слушали: Шутикову И.М., Гилеву Р.И., Лашина А.И., Мечтаеву Л.В.

Члены общественного совета представили результаты анкетирования, которые были рассмотрены и проанализированы на заседании Общественного совета.

На основании проведенного анкетирования, статистических данных и данных официального сайта (www.bus.gov.ru) было подсчитано количество баллов в соответствии с критериями и показателями независимой оценки качества работы государственных учреждений в сфере социального обслуживания. Сумма баллов составила – 101.

Решили: Информацию и результаты по независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждением принять к сведению (Приложение 2).


Голосовали:

«За» - 5;

«Против» - 0;

«Воздержались» - 0.

Решение принято единогласно.

Секретарь:  С.А. Дементьева.

**Критерии и показатели
независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН Шатковского 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)	Текущий рейтинг на 30.09.2015 - 1,0 0,91 – 1,0 – 7 баллов
		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	Результат анкетирования – 98,7% 90,1 – 100% – 8 баллов

				социальных услуг достаточным x 100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	
					Раздел 1 максимально 30 б. Итого по разделу: 30 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. 16 дней – 3 мес. – 6 баллов (2% опрошиваемых) 1 мес. 15 дней – 7 баллов (98 % опрошиваемых) Результат анкетирования – 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%)	Результат анкетирования – 100% 90,1 – 100% – 8 баллов
					Раздел 3 максимально 15 б. Итого по разделу: 15 б.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным x 100 /	Результат анкетирования – 100% 95,1 – 100% - 9 баллов

				количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	
		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 доброжелательной и вежливой форме x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	Результат анкетирования – 100% 95,1 – 100% - 9 баллов
					Раздел 4 максимально 18 б.
					Итого по разделу: 18 б.
5.	Удовлетворенность 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**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	Результат анкетирования – 100%. 95,1 - 100%-10 баллов
		5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социальным обслуживанием друзьям, родственникам, знакомым	1 раз в год	Метод - анкетирование количество клиентов**, которые готовы рекомендовать учреждение социальным обслуживанием друзьям, родственникам, знакомым в учреждении x 100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	Результат анкетирования – 98,7%. 90,1 – 100% - 8 баллов

	5.6 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
	5.7. 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 максимально **64 б.**

Итого по разделу: 38 б.

ИТОГО: 101 балл.

Дата составления: 30 сентября 2015 г.

Рейтинг "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений"

Образы

Сводный отчет

По публично-правовым образованиям

По учреждениям

Выбор учреждений

Выбрано: 1



Очистить

Период

2015 год



Включая сведения за следующие месяцы

Выбрано: 1



Показать

Выгрузить в Excel

Наименование организации	Текущий рейтинг
1 ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ШАТКОВСКОГО РАЙОНА"	10

Всего: 1