

Протокол № 3
заседания Общественного совета при
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 30.06.2023 г.

Всего: членов Общественного совета - 6 чел.

Присутствовали: 6 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Секретарь Общественного совета: Яшина Е.В.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

Приглашенные: Роньжева О.Ю., директор ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

Повестка дня :

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Общественным советом по результатам анкетирования во 2 квартале 2023 г.

2. Анализ организации работы по антитеррористической защищенности учреждения.

3. Анализ организации работы по антикоррупционной деятельности.

4. Анализ ведения документации в соответствии с номенклатурой дел и изучение деятельности по основным направлениям работы специалиста по участковому принципу Большеокуловского ГОСа.

5. Содействие в реализации проекта «Правовая поддержка многодетных, приемных, неполных семей и семей с детьми - инвалидами» Нижегородского регионального отделения Ассоциации юристов России.

По 1 вопросу слушали: Зайцеву О.Н. – заместителя председателя Общественного совета.

Во втором квартале 2023 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;
- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;
- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;
- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;
- своевременностью предоставления услуг;
- транспортной доступностью организации;
- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

Однако, в числе опрошенных, есть граждане, которые не пользовались услугой:

- взаимодействие с помощью электронных сервисов.

Решили:

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству социальных услуг во 2 квартале 2023 года.

2. Рекомендовать Учреждению принять дополнительные меры по пропаганде получения информации дистанционно с помощью электронных сервисов.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 2 вопросу слушали: Терешкину А.Г. - члена Общественного совета.

В учреждении соблюдаются меры антитеррористической безопасности.

Проведены дополнительные, внеплановые инструктажи персонала по вопросам антитеррористической защищенности Учреждения.

Проведено занятие по изучению алгоритма действий персонала Учреждения при совершении (угрозе совершения) преступлений террористической направленности.

Актуализирован список телефонных номеров служб быстрого реагирования, правоохранительных органов и органов безопасности.

Обеспечен осмотр Учреждения с занесением записей в Журнал учета обхода здания и территории (два раза в сутки).

Проводятся проверки состояния эвакуационных выходов и путей эвакуации (исправность дверных замков, незагроможденность проходов), соблюдения контрольно-пропускного режима на территории путем осуществления непрерывного контроля за выходом.

Проводятся наблюдения за автотранспортом, припаркованным в непосредственной близости у здания ГБУ «КЦСОН г.о. Навашинский», дежурный персонал обеспечен списком личного транспорта сотрудников Учреждения.

В 2022 году произведен монтаж и устройство оборудования системы наружного видеонаблюдения в административном здании Учреждения, системы внутреннего видеонаблюдения в отделении дневного пребывания.

Регулярно проводится просмотр записи с камер видеонаблюдения.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 3 вопросу слушали: Парютину Н.Х. - члена Общественного совета.

В учреждении разработаны мероприятия по антикоррупционной политике, которые выполняются в полном объеме. Вопросы по антикоррупционной политике рассматриваются на семинарах с социальными и медицинскими работниками, со специалистами по участковому принципу, на совещаниях для управленческого аппарата.

При приеме на работу новых работников знакомят с должностной инструкцией, в которой включен пункт о недопущении коррупционных действий. В отделе кадров ведутся журналы регистрации уведомлений: о фактах обращения в целях склонения работников к совершению коррупционных правонарушений, о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов, ознакомление вновь принятых работников с антикоррупционной политикой учреждения. Анализ работы учреждения по антикоррупционной деятельности показывает, что в учреждении соблюдаются требования Законодательства в сфере противодействия коррупции.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

2. Дать положительную оценку учреждению по антикоррупционной деятельности.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 4 вопросу слушали: Стрекаловскую В.Б. – председателя Общественного совета.

Проведен анализ документации специалиста по социальной работе Большеокуловского ТОСа. Документы находятся в папках в соответствии с номенклатурой дел отделения срочного социального обслуживания. Всего 12 папок «Дело». Среди них:

- организационные документы специалиста по участковому принципу;
- журнал регистрации срочных социальных услуг;
- журнал учета предоставленных срочных социальных услуг;
- планы работы отделения;
- отчеты о деятельности отделения;
- материалы по организации клубной деятельности;
- материалы по организации волонтерской деятельности и др.

Имеются фотоматериалы по направлениям деятельности специалиста.

Специалист работает на основании Положения об отделении срочного социального обслуживания и в соответствии с планом на год. Владеет навыком работы на компьютере, имеет доступ к информационным базам данных, ознакомлен под роспись с инструкцией пользователя по защите информации при работе с базами данных. Ведение учетно-отчетной документации соответствует предъявляемым требованиям. Разработан социальный паспорт сел и деревень, входящих в Большеокуловский ТОС. Получатели социальных услуг отмечают внимательное и доброжелательное отношение к ним специалиста, разъяснение в доступной форме информации о получении льгот и пособий, оказание помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Вместе с тем, выявлены недочеты: в ряде «Дел» отсутствуют документы, в соответствии с номенклатурой дел отделения.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать специалисту дополнить «Дела» недостающими документами в соответствии с номенклатурой дел отделения срочного социального обслуживания.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

По 5 вопросу слушали: Роньжеву О.Ю. – директора учреждения.

Нашим учреждением заключен Договор с региональным отделением Ассоциации юристов России о реализации проекта «Правовая поддержка многодетных, неполных семей и семей с детьми-инвалидами».

Просим содействия в подборе слушателей, нуждающихся в получении юридических консультаций и правовой помощи.

Выступили: Стрекаловская В.Б. – председатель Общественного совета.

Прошу членов совета оказать содействие в подборе слушателей.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.
2. Оказать содействие в подборе слушателей, заинтересованных в получении правовой помощи.

Голосовали:

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

Председатель Общественного совета:

Стрекаловская В.Б.

Секретарь Общественного совета:

Яшина Е.В.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»
в сфере социального обслуживания во 2 квартале 2023 года

кол-во опрошенных: 25 чел

№	Критерий	Показатели	Количество опрошенных		
			да	нет	Не пользо вались
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	24		1
		Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе перечне и порядке предоставления социальных услуг?	25		
2	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	19		6
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	14		11
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации)?	25		
		Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в	25		

	организации, санитарным состоянием помещений организации?			
	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, графиком прихода социального работника и прочее)?	25		
	Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	25		
	Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	25		
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	25		