

## Протокол № 3

### Заседания Общественного совета для оценки качества предоставляемых услуг МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»

25.09.2018

г. Ростов-на-Дону

Присутствовали:

Черновол Галина Александровна – заместитель директора МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»;

Бутко Ольга Ивановна – заведующий специализированным отделением социально-медицинской помощи на дому МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»;

Кабанова Валентина Павловна – начальник МКУ «УСЗН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»;

Канивец Наталья Николаевна – координатор Проекта «Центр для пожилых людей и инвалидов «Мои года – моё богатство» РРОБО «МИЛОСЕРДИЕ-на-Дону»;

Беленькая Елена Алексеевна – специалист по социальной работе МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону».

Приглашенные лица:

Ануфриева Татьяна Степановна – заместитель главы Администрации Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону;

Кураян Арсен Агопович – директор ООО «Экспертный Центр»

**Повестка заседания:**

1. Анализ результатов анкетирования получателей социальных услуг на дому.

Слушали Черновол Г.А., которая информировала, что в опросе приняли участие 110 человек.

Полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, удовлетворены 99,2 % клиентов из числа опрошенных граждан.

Результативными обращениями, при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказались 99,2 % от числа телефонных звонков и электронных обращений. Возможность направить заявление (жалобу), предложение, отзыв в учреждение клиентом лично, в электронной форме, по телефону имеется.

98,5 % клиентов оказались удовлетворенными качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе учреждений, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

99,7 % получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.

96.6 % граждан высоко оценивают компетентность работников учреждений.

Все опрошенные получатели социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

Жалоб клиентов на качество услуг, предоставленных учреждениями, не зарегистрировано.

94,5 % граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждения родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Решили:

Информацию принять к сведению.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующий спросу населения.

Члены Общественного Совета:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Черновол Г.А.

Кабанова В.П.

Канивец Н.Н.

Беленька Е.А.

Бутко О.И.

Положение  
об Общественном совете для оценки качества работы МБУ «ЦСОН  
Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону»

1. Общие положения.

1.1. Общественный совет для оценки качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону», оказывающее социальные услуги населению в сфере социального обслуживания на дому (далее – Общественный совет) создается на общественных началах как совещательный орган.

1.2. Общественный совет создается при МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

1.3. Общественный совет создается, реорганизуется и ликвидируется приказом МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

1.4. Общественный совет при организации деятельности по независимой оценке качества работы, оказывающих социальные услуги населению в сфере социального обслуживания на дому, руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации, законодательством Ростовской области, решениями органов местного самоуправления и настоящим Положением.

1.5. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах открытости и партнерства и строго в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Решения, принимаемые Общественным советом в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

2. Цели и задачи Общественного совета.

2.1. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

2.2. Основными задачами деятельности Общественного совета являются:

2.2.1. Организация и реализация мероприятий по оценке качества работы с целью повышения эффективности деятельности.

2.2.2. Выработка рекомендаций по улучшению качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

3. Функции и полномочия Общественного совета.

3.1. Общественный совет при организации оценки качества работы:

3.1.1.Формирует с учетом уровня оценки и специфики деятельности учреждения. В том числе на основе изучения результатов общественного мнения;

3.1.2.Устанавливает периодичность и способы выявления общественного мнения о качестве работы оцениваемого учреждения;

3.1.3.Организует работу по выявлению общественного мнения о качестве работы, в том числе, с помощью анкетирования обслуживаемого населения;

3.1.4.Определяет критерии эффективности и качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону» характеризующие:

- открытость, доступность, актуальность достоверность и полноту информации об учреждении и порядке предоставления услуг, в том числе, в электронной форме;
- комфортность условий, в которых находится гражданин при оказании ему услуг;
- доступность получения услуг в учреждении, в том числе, для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- культуру обслуживания (доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения);
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания учреждения.

3.1.5.Устанавливает порядок оценки качества работы учреждения на основании критериев эффективности их работы, определенных и утвержденных Общественным советом.

3.1.6. Обобщает и анализирует результаты общественного мнения о качестве работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

3.1.7. Формирует не реже одного раза в год результаты оценки качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

3.1.8.Принимает в пределах своей компетенции решения об оценке качества работы учреждения, а также формирует предложения по оценке качества работы муниципальных учреждений.

3.2.К компетенции Общественного совета относятся:

3.2.1. Осуществление запросов в целях получения информации, которые должны соответствовать целям и задачам его деятельности.

3.2.2.Создание рабочих групп, в том числе, с привлечением представителей иных общественных и попечительских советов, представители которых не вошли в состав Общественного совета, для организации оценки качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону».

3.2.3.Внесение предложений об организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг муниципальных учреждений.

3.2.4.Информирование о результатах оценки качества работы МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г.Ростова-на-Дону» общественность;

3.2.5.Внесение предложений об улучшении качества работы муниципальных учреждений.

#### 4. Состав Общественного совета.

4.1. Состав Общественного совета формируется в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 04.04.2005 №32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации».

4.2. При формировании состава Общественного совета обеспечивается отсутствие конфликта интересов.

4.3. Состав Общественного совета формируется МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону» и составляет не менее 5 человек.

4.5. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления на имя председателя Общественного совета.

4.6. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета.

#### 5. Порядок деятельности Общественного совета.

5.1. Члены Общественного совета на первом заседании избирают председателя Общественного совета, секретаря Общественного совета, руководителей рабочих групп Общественного совета.

5.2. Члены Общественного совета принимают личное участие в заседаниях Общественного совета и рабочих групп Общественного совета.

5.3. Основными формами работы Общественного совета являются заседания Общественного совета, заседания рабочих групп Общественного совета.

5.4. Заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в год. По решению Общественного совета может быть проведено внеочередное заседание.

5.5. Повестка дня очередного заседания Общественного совета обсуждается членами Общественного совета на текущем заседании и утверждается простым большинством голосов.

5.6. О дате заседания члены Общественного совета уведомляются не позднее, чем за три дня до его проведения.

5.7. Общественный совет самостоятельно проводит мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности МБУ «ЦСОН Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону»

5.8. Члены Общественного совета обладают равными правами при обсуждении всех вопросов в пределах компетенции Общественного совета. Решения Общественного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Общественного совета путем открытого голосования, и правомочны при наличии не менее половины членов Общественного совета.

5.9. Решение заседания Общественного совета оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем Общественного совета.

5.10. Члены Общественного совета имеют право письменно изложить особое мнение по рассматриваемому вопросу, которое приобщается к протоколу заседания Общественного совета.

5.11. Информация о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы муниципальных учреждений, рейтинги деятельности муниципальных учреждений размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

Председатель  
Общественного совета



Г.А.Черновол