

Протокол № 2
**заседания рабочей группы Общественного совета для оценки
качества работы МБУ ЦСО Волгодонского района**

ст. Романовская

«11» 04 2016г.

Присутствовали:

Новгородова Татьяна Григорьевна – председатель местного отделения

Ростовской областной Общественной
организации «Общество инвалидов»,

Чиркова Татьяна Владимировна – председатель местного отделения

Ростовской областной организации
Общероссийской общественной
организации инвалидов «Всероссийское
ордена Трудового Красного Знамени
общество слепых»,

Шендерук Светлана Юрьевна - председатель Волгодонского женсовета
Ростовского регионального отделения
общественной организации «Союз женщин
России»

Приглашены:

Лозина Галина Александровна - директор МБУ ЦСО Волгодонского района,
заведующие отделений МБУ ЦСО Волгодонского района,
специалисты Центра.

Повестка дня:

1. Проведение анкетирования получателей социальных услуг в 1-ом квартале 2016г.

(Лозина Г.А. – директор МБУ ЦСО Волгодонского района)

2. Формы предоставления информации о поставщике социальных услуг.

(Новгородова Т.Г. - председатель местного отделения Ростовской областной
Общественной организации «Общество инвалидов»)

По первому вопросу: выступила Лозина Г.А.

Она ознакомила присутствующих с результатами анкетирования получателей социальных услуг за 1-ый квартал 2016г. Для проведения анкетирования были использованы Анкеты, утвержденные приказом

Управления социальной защиты населения Администрации Волгодонского района «Об улучшении качества предоставляемых услуг в социальной сфере» №17 от 08.04.2015 г.

В анкетировании приняли участие 60 получателей социальных услуг на дому и 10 получателей социальных услуг в стационаре. Удовлетворенность результатом оказанных социальных услуг – 100%.

Решили:

1. Утвердить результаты проведенного анкетирования получателей социальных услуг в 1-ом квартале 2016г. (Приложение 1)

2. Провести анкетирование получателей социальных услуг во 2-ом квартале 2016г. с привлечением общественных организаций.

По второму вопросу: выступила Новгородова Т.Г.

В соответствии с федеральным и региональным законодательством на поставщиков социальных услуг возлагаются обязанности по информированию населения о предоставляемых социальных услугах (порядок, условия предоставления, стоимость услуг и т.д.). Специалистами учреждения постоянно ведется работа по информированию населения: проводятся выездные мероприятия, распространяются памятки и буклеты, обновляется информация на официальном сайте учреждения, на информационных стенах в зданиях учреждения.

Решили:

1. Принять к сведению информацию.

2. Продолжить работу по обновлению информации о поставщике социальных услуг, формах и видах предоставляемых социальных услугах во всех доступных формах информирования.

Председатель собрания

Т.Г. Новгородова

Секретарь собрания

Н.М. Лозина

Приложение 1

Информация о результатах анкетирования удовлетворенности качеством оказания социальных услуг на дому

Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района
за 1-ый квартал 2016 года

В марте 2016 года в анкетировании приняли участие 60 получателей социальных услуг на дому. После обработки анкет выявлено следующее:

- 1) Получают социальные услуги на дому более года 57 человек или 95% респондентов, менее 1 года 3 человека или 5%.
- 2) Удовлетворены результатом оказанных социальных услуг 60 человек или 100% получателей социальных услуг на дому.
- 3) Отношением социального работника удовлетворены в полной мере 60 опрошенных или 100% получателей социальных услуг на дому.
- 4) Качество предоставляемых услуг оценили как высокое 55 граждан или 91,7%, как среднее 5 (8,3%) респондентов.
- 5) Посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг 54 человека (90%) и пока не знают - 6 человек или 10%.
- 6) Пожелания, которые высказали обслуживаемые:
 - получение медицинских услуг 2 человека (п.Донской).

Информация о результатах анкетирования удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в стационаре

Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района за 1-ый квартал 2016 года

В 1-ом квартале 2016 года в анкетировании приняли участие 10 получателей социальных услуг в стационаре. После обработки анкет выявлено следующее:

- 1) Получают социальные услуги неоднократно 2 человека или 20% респондентов, впервые - 8 человек или 80%.

- 2) Считают, что хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг 10 человек или 100% проживающих.
- 3) Все респонденты 100% ответили, что их полностью удовлетворяют условия предоставления социальных услуг (мебель, оборудование и т.д.).
- 4) Компетентностью и вежливостью персонала удовлетворены 100% опрошенных.
- 5) Считают, что работники организации вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации также все участники анкетирования (100%).
- 6) Все 10 опрошенных ответили, что очередь на обслуживание отсутствует.
- 7) В стационаре 10 человек (100%) полностью удовлетворены качеством питания.
- 8) Качество уборки помещений, освещение, температурный режим полностью удовлетворяют 100% проживающих.
- 9) Также все проживающие полностью удовлетворены условиями хранения их личных вещей.
- 10) Проводимыми мероприятиями полностью удовлетворены 10 человек (100%).
- 11) Посоветовали бы своим знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг 10 человек (100%).

Павлова А.

1. Проведение анкетирования получателей социальных услуг в 1-ом квартале 2016г.

(Лозин Г.А. – директор МБУ ЦСО Волгодонского района)

Форма представления информации о получателях социальных услуг.
(Ремесленко Т.Г. – председатель местного отделения Ростовской областной
общественной организации «Общество инвалидов»)

По первому вопросу выступил Лозин Г.А.

Она отметила присутствующих с результатами анкетирования получателей социальных услуг за 1-ый квартал 2016г. Для проведения анкетирования были использованы Анкеты, утвержденные приказом