

Протокол №1
**заседания рабочей группы Общественного совета для оценки
качества работы МБУ ЦСО Волгодонского района**

ст. Романовская

07.02.2017г.

Проводил заседание: Новгородова Татьяна Григорьевна — председатель местного отделения Ростовской областной Общественной организации «Общество инвалидов».

Количество участников: 12 человек.

Повестка дня:

1. Ознакомление с Планом мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района (далее План), (приказ № 85 от 05.12.2016 г.).
2. Рассмотрение и утверждение анкет: «Анкета удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в форме социального обслуживания на дому» (приложение № 1), «Анкета удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в стационарной форме социального обслуживания» (приложение № 2).

ХОД ЗАСЕДАНИЯ:

По первому вопросу: выступила Новгородова Т. Г.

Татьяна Григорьевна информировала присутствующих о основных мероприятиях по улучшению качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Волгодонского района на 2017 год, сроках реализации и ответственных за реализацию Плана.

Решили:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг по следующим направлениям:
 - открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
 - доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

За принятие решения проголосовало:
«За» - 12 чел. (100% присутствующих);
«Против» - 0 чел.
«Воздержалось» - 0 чел.

По второму вопросу: выступила Лозина Н. М. – специалист МБУ ЦСО Волгодонского района по социальной работе.

Наталья Михайловна ознакомила участников заседания с «Анкетой удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в форме социального обслуживания на дому», «Анкетой удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в стационарной форме социального обслуживания». Предложила привлечь представителей иных общественных и попечительских советов, волонтеров, для организации независимой оценки качества работы МБУ ЦСО Волгодонского района.

Решили:

1. Утвердить анкеты: «Анкета удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в форме социального обслуживания на дому» (приложение № 1), «Анкета удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в стационарной форме социального обслуживания» (приложение № 2).
2. Провести анкетирование получателей социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому (ОСО), специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому (СОСМО), социально реабилитационных отделениях (СРО) с нарастающим итогом за период с 01.01.2017г. по 31.08.2017г.

За принятие решения проголосовало:
«За» - 12 чел. (100% присутствующих);
«Против» - 0 чел.
«Воздержалось» - 0 чел.

Председатель собрания

Новгородова

Т. Г. Новгородова

Секретарь собрания

Лозина

Н. М. Лозина

АНКЕТА

удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО Волгодонского района в форме социального обслуживания на дому

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации 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.

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

- впервые
- повторно

2. Насколько Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, представленной Вам при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации?

- удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)
- затрудняюсь ответить

3. Насколько Вы удовлетворены условиями, в которых Вам оказывают социальные услуги?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

4. Как Вы оцениваете период ожидания в очереди на предоставление услуги в организации социального обслуживания?

- очередь отсутствует
- незначительный период ожидания в очереди
- длительный период ожидания в очереди

5. Сколько времени Вы ожидали приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения необходимой информации о работе организации социального обслуживания и социальных услугах?

- менее 15 минут
- от 15 до 30 минут
- более 30 минут

6. Считаете ли Вы работников организации социального обслуживания доброжелательными, вежливыми и внимательными?

- всегда
- не всегда
- затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены уровнем профессиональной грамотности (компетентности) работников организации социального обслуживания?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

8. Насколько Вы удовлетворены порядком оплаты социальных услуг?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

9. Насколько Вы удовлетворены тем, что не разглашается тайна информации о предоставлении Вам социальных услуг в организации (сохраняется конфиденциальность информации)?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

10. Насколько Вы удовлетворены периодичностью прихода социального работника на дом?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

11. Насколько Вы удовлетворены скоростью (оперативностью) решения вопросов?

- полностью удовлетворен (а)
- частично удовлетворен (а)
- не удовлетворен (а)

12. Можете ли Вы сказать, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания произошли положительные изменения качества Вашей жизни?

- да
- скорее да
- скорее нет
- нет
- затрудняюсь ответить

13. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?

- да
- нет
- пока не знаю

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

Дата заполнения «___» 2017г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!

АНКЕТА
**удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ ЦСО
Волгодонского района в стационарной форме социального обслуживания**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации 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.

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

- впервые
 повторно

2. Насколько Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, представленной Вам при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации?

- удовлетворен (а) не удовлетворен (а)
 частично удовлетворен (а) затрудняюсь ответить

3. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

- да
 нет

4. Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена как хорошее?

- да
 нет

5. Сколько времени Вы ожидали приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения необходимой информации о работе организации социального обслуживания и социальных услуг?

- менее 15 минут от 15 до 30 минут более 30 минут

6. Считаете ли Вы работников организации социального обслуживания доброжелательными, вежливыми и внимательными?

всегда

не всегда

затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены уровнем профессиональной грамотности (компетентности) работников организации социального обслуживания?

полностью удовлетворен частично удовлетворен не удовлетворен (а)
(а)

8. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе:

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

наличием оборудования для предоставления социальных услуг?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

питанием?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

мебелью, мягким инвентарем?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

хранением личных вещей?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

порядком оплаты социальных услуг?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

конфиденциальностью предоставления социальных услуг?
 удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

оперативностью решения вопросов?

удовлетворен (а)

не удовлетворен (а)

9. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?

удовлетворен(а) не удовлетворен (а)

10. Можете ли Вы сказать, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания произошли положительные изменения качества Вашей жизни?

да

нет

скорее да

затрудняюсь ответить

скорее нет

11. Порекомендуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?

да

нет

пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» 201_г.

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!