

ПРОТОКОЛ № 1
заседания общественного совета
по независимой оценке качества работы МУ «КЦСОН»

11.03. 2016

15 час. 00мин.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

- Солдатченкова Елена Викторовна - директор Муниципального учреждения "Комплексный центр социального обслуживания населения" Карабашского городского округа;
- Харенко Екатерина Юрьевна - заместитель директор МУ «КЦСОН»

Члены общественного совета

- Повышев Н. М. – группорг ОООИ «Общество слепых» по Карабашскому городскому округу
- Нижникова М. И. - председатель Общественной палаты Карабашского городского округа
- Кожевникова А.Ф. – депутат Собрания депутатов Карабашского городского округа, заместитель секретаря партии «Единая Россия»
- Тряпицына О.А. – председатель МООИ Карабашского городского округа ЧОО ООИ "Всероссийское общество Инвалидов"
- Кустов В.Л. – председатель городского совета ветеранов Карабашского городского округа

Повестка заседания

1. Введение в состав членов Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа депутата Собрания депутатов Карабашского городского округа Кожевниковой Т.С.

2. Об итогах проведения независимой оценки качества работы МУ "КЦСОН" и предложениях по улучшению качества работы учреждения по результатам независимой оценки качества.

3. Об утверждении отчета Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МУ «КЦСОН» за 2015г.

СЛУШАЛИ:

1. Введение в состав членов Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа депутата Собрания депутатов Карабашского городского округа Кожевниковой Т.С.

Председателя Общественного совета Кустова В.Л.

РЕШИЛИ:

Ввести в состав членов Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Муниципального учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа депутата Собрания депутатов Карабашского городского округа Кожевникову Т.С.

СЛУШАЛИ:

2. Об итогах проведения независимой оценки качества работы МУ "КЦСОН" и предложениях по улучшению качества работы учреждения по результатам независимой оценки качества.

Директора МУ "КЦСОН" Е.В. Солдатченкову

РЕШИЛИ:

1. Информацию директора МУ "КЦСОН" Е.В. Солдатченковой Е.В. принять к сведению.

2. Своевременно размещать информацию на сайте учреждения в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013г. №442-ФЗ.

3. Рекомендовать учреждению проводить опрос клиентов и их родственников с целью определения качества обслуживания на системной регулярной основе.

СЛУШАЛИ:

3. Об утверждении отчета Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МУ «КЦСОН» за 2015г.

Председателя Общественного совета Кустова В.Л.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МУ «КЦСОН»

2. Направить отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы МУ «КЦСОН» Главе Карабашского городского округа

3. Рекомендовать Главе Карабашского городского округа разместить отчет Общественного совета на сайте администрации Карабашского городского округа.



Председатель

Секретарь

Кустов

В.Л. Кустов

Харенко

Е.Ю. Харенко

Утвержден
Общественным советом
при администрации
Карабашского городского округа
протокол
от « 11 » марта 2016 г. № 1

Отчет
Общественного совета по вопросам независимой оценки
качества работы Муниципального учреждения «Комплексный
центр социального обслуживания населения» о значениях
показателей и их оценке

Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа Челябинской области, Протокол заседания Общественного совета №1 от 11.03.2016г.			
	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (показатель 1)	1	10	
Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2)	90	9	
Доля клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 3)	100	10	
Доля клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 4)	100	10	
Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5)	98,3	9	

Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6)	98,3	9	
Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7)	100	10	
Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8)	98,3	9	
Число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)	0	10	
Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10)	93,3	5	
Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11)	93,3	5	
Сумма баллов по показателям	-	96	

*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрошиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрошиваемых.

** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Проведено анкетирование 75 человек,
в том числе работников учреждения -15 чел., граждан, состоящих на обслуживании -60 чел.

(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить
в протоколе и приложить к отчету нет

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают
клиентов и персонал (по данным опроса) нет

Предложения по улучшению качества работы учреждения нет

Председатель Общественного совета
«11» марта 2016г.



Кустинов

В.Л. Кустов