

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ
АДМИНИСТРАЦИИ САЛЬСКОГО РАЙОНА
ОТ 22.06.2017 ГОДА
АДМИНИСТРАЦИЯ
Сальского района Ростовской ОБЛАСТИ**

Протокол №3
заседания Общественного совета
при Администрации Сальского района

г. Сальск

22 июня 2017 года

Присутствовали:

Басов О.Ю.
Дудкин А.Е.
Диденко Л. С.
Еременко В.Н.
Федоров Д. (отец Димитрий)
Черменев В.И.
Борщевский А.А
Степанов В.Л.
Ложниченко В.
Рягузов А. И
Чебанная З.А.

1. Слушали Дудкина А.Е. председателя Общественного совета, который предложил к рассмотрению повестку дня заседания Общественного совета

Повестка дня:

1. О результатах проведения в 2017 году независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» - член Общественного совета Степанов В.Л.

2. Об утверждении отчета Общественного совета по результатам независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год - член Общественного совета Еременко В.Н.

3. О публикации информации о независимой оценке качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год - член Общественного совета Борщевский А.А.

Голосовали за утверждение повестки дня - единогласно.

По 1 вопросу слушали члена Общественного совета Степанова В.Л. о результатах проведения в 2017 году независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района».

Степанов В.Л. сообщил, что независимая оценка качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» в 2017 году проведена в соответствии с определенными сроками, к работе по проведению опросов получателей услуг привлекались студенты Сальского медицинского техникума. По результатам мероприятий проведены анализы опросов, с результатами которых он ознакомил членов Общественного совета.

ВОПРОСЫ: нет

Заслушав и обсудив информацию, Общественный совет решает:

1.1. Признать работу по независимой оценке качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» соответствующей требованиям действующего законодательства РФ.

1.2. На основании результатов анализов опросов, проведенных в 2017 году в МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района», принять решение по оценке качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) указанным учреждением.

Голосовали за утверждение решения - единогласно

По 2 вопросу слушали члена Общественного совета Еременко В.Н. об утверждении отчета Общественного совета по результатам независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год. Еременко В.Н. предложила принять отчет Общественного совета по результатам независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год.

ВОПРОСЫ: нет

Заслушав и обсудив информацию, Общественный совет решает:

2.1. Принять отчет МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» (Приложение 1 к настоящему протоколу).

Голосовали за утверждение решения - **единогласно**

По 3 вопросу слушали члена Общественного совета Борщевского А.А. о публикации информации о независимой оценке качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год. Борщевский А.А. предложил опубликовать результаты независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год на сайте www.bus.gov.ru в разделе «Независимая система оценки качества: Общественный совет Администрации Сальского района».

ВОПРОСЫ: нет

Заслушав и обсудив информацию, Общественный совет решает:

3.1. Опубликовать результаты независимой оценки качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год на сайте www.bus.gov.ru разделе «Независимая система оценки качества: Общественный совет Администрации Сальского района».

3.2. Утвердить план мероприятий по улучшению значений показателей качества муниципальных услуг МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» на основании данных НОК за 2017 год (приложение 2 к настоящему протоколу).

Голосовали за утверждение решения - **единогласно**

Председатель
Общественного совета



А.Е. Дудкин

ОТЧЕТ

Общественного совета Администрации Сальского района о значениях показателей качества муниципальных услуг (функций) МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» за 2017 год

Полное название учреждения: муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Сальского района» номер и дата протокола: Протокол № 3 от 22.06.2017г.

N п/п	Показатели	Значение показателя в баллах
I.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):	3
1.1.	Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	1
1.3.	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях	1

	предоставления социальных услуг; тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	2
4.1.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	3
5.1	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	3

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1
II.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	
1.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1,0
2.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,9
III.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги	
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1
IV.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	

1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	0,9
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	1
V.	Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	1
2.1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	1
2.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.4.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления	1

	социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	
3.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1
4.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	1

Председатель
Общественного совета



А.Е. Дудкин