**ПРОТОКОЛ №3**

**Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Милютинского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания.**

28.11.2016 г. ст. Милютинская

|  |  |
| --- | --- |
| Присутствовали: | **Члены Общественного совета** |
| Третьяков В.Ф. | **-**председатель Милютинской районной организации профсоюза работников государственных учреждений и общественного обслуживания, председатель совета; |
| Ткачев Ю.А. | - заместитель председателя Совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов Милютинского района; |
| Колесников С.Ю. | - председатель ОНО Совет отцов Милютинского района; |
|  |  |
| Красавина Т. И. | - председатель районного Совета женщин; |
| Парфенова Е.А. | - заместитель председателя Общественного Совета Милютинского района; |
| Приходько З. П. | - председатель первичной профсоюзной организации МБУЗ «ЦРБ Милютинского района»; |
| Мизюкаева Н. Н. | - индивидуальный предприниматель. |
| **Представители Администрации Милютинского района:** | |
| Григоренко А.К.  Подбререзная И.А.  Анищенко Е.И.  Ковалев В.П.  Заливан О.И. | - главный врач МБУЗ «ЦРБ Милютинского района РО»;  - заместитель заведующего отделом социальной защиты населения Администрации Милютинского района;  - заведующей отделом образования Администрации Милютинского района;  -заведующей отделом культуры Администрации Милютинского района;  - ведущий специалист отдела социально-экономического прогнозирования Администрации Милютинского района. |

**Повестка заседания:**

1. Рассмотрение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района за 2016 год.

2. Обсуждение основных направлений деятельности на ближайшую перспективу в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Милютинского района.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района за 2016 год (Приложение №1 к Протоколу).

2. Опираясь на результаты независимой оценки качества с целью улучшения работы МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района рекомендовать руководителю организации:

2.1. Повысить уровень информационно-разъяснительной работы с населением: создать официальный сайт учреждения;

*Срок исполнения: до 01.07.2017 года*

2.2. Продолжить совершенствование деятельности организации и качества предоставления услуг.

*Срок исполнения: постоянно*

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Милютинского района | Третьяков В.Ф. |
|  |  |
| Секретарь Общественного совета | Парфенова Е.А. |

Приложение №1

к Протоколу

**Результаты проведения независимой оценки**

**качества оказания услуг**

**МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района**

В 2016 году на основании показателей, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н, проведена независимая оценка деятельности МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района.

В опросе по оценке деятельности приняли участие 100 человек. В ходе исследования установлено следующее.

Полнотой и актуальностью информации о МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, удовлетворены 100% получателей социальных услуг из числа опрошенных граждан.

Дистанционные способы взаимодействия МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта) имеются.

Результативными обращениями, при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказались 100%, от числа звонков и электронных обращений.

Возможность направить заявление (жалобу), предложения, отзыв в МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района клиентом лично, в электронной форме, по телефону имеется.

Наличием информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг удовлетворены 99,9% опрошенных.

100 % получателей социальных услуг оказались удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайте МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

100% получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), от общего числа опрошенных, считают условия оказания услуг доступными.

В учреждении имеются оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.

Учреждение на 100 % укомплектовано специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

100% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, оценивают благоустройство и содержание помещения и территории учреждения как хорошее.

Всем получателям социальных услуг назначенные услуги предоставлялись в установленные сроки.

100% получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.

99% граждан высоко оценивают компетентность работников МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района.

100% работников от общего числа работников, за последние три года прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждениях деятельности.

100 % граждан, от числа опрошенных, удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе:

- жилым помещением- 100%;

- наличием оборудования для предоставления социальных услуг- 100%;

- питанием- 100%;

- мебелью, мягким инвентарем- 100%;

- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг — 100 %;

-хранением личных вещей — 100%;

- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования- 100%;

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг — 100%;

- графиком посещений родственниками в МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района- 100%;

- оперативностью решения вопросов — 100%.

100% получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

Жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных МБУ «ЦСО ГПВ и И» Милютинского района, не зарегистрировано.

100% граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.