

## ПРОТОКОЛ № 6

### Общественный совет по независимой оценке качества работы (оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат»

29 декабря 2020 года

г. Н. Новгород

**Дата и время проведения:** 29 декабря 2020 года 12.00

**Способ проведения:** Дистанционный. Сбор информационных листов 29.12.2020 года в помещение проходной ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»

**Место проведения:** г. Н. Новгород, пр. Ильича д. 56

#### Повестка дня:

1. Информация представителей ГБУ «Автозаводский детский дом-интернат» для Общественного Совета о проделанной работе (достижениях, инновациях) в 2020 году.
2. Оценка Учреждения по критериям и показателям независимой оценки качества работы Учреждения.

Рассмотрение опросных листов (анкеты):

- клиентов;
- персонала учреждения, оказывающего услуги

3. Обсуждение и утверждение плана работы Общественного Совета на 2021 год
4. Принятое решение Общественного Совета.

#### Принимали участие:

Джафарова Судабе Гасан кызы - мама воспитанника отделения образовательно-профессиональной реабилитации (юноши) Джафарова Азера

Иосько Наталья Ивановна - мама воспитанника отделения коррекционно-образовательной и профессиональной подготовки Иосько Марии

Фаткина Ирина Владимировна - исполнительный директор Некоммерческого партнерства «Нижегородский региональный центр социальной поддержки инвалидов «Надежда»

Картавцев Евгений Андрианович - заместитель начальника, заместитель старшего судебного пристава Автозаводского районного отдела №2 УФССП по Нижегородской области.

Иерей Иоанн Лапшин - настоятель храма-часовни во имя святого великомученика и целителя Пантелеимона.

#### Представители Учреждения:

Заведующий хозяйством ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»

**Володина Екатерина Александровна**

Заместитель директора по социально-правовой работе ГБУ «Автозаводский детский дом-интернат»

**Давыдова Елена Николаевна**

Заместитель директора по УВР ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»

**Лаптева Светлана Владимировна**



Врач-психиатр  
Шемуранова Альбина Николаевна

**По первому вопросу Повестки дня:**

Выступали Давыдова Е.Н., Шемуранова А.Н., Лаптева С.В., Володина Е.А. с краткой информацией для Членов Общественного Совета о деятельности учреждения в течение 2020 года.

*Заместитель директора по учебно-воспитательной работе Лаптева Светлана Владимировна дала информацию о воспитательной и образовательной деятельности учреждения.*

Образовательный процесс в 2020 году был организован в учреждении в соответствии с Годовым планом 2019-2020 годов и Годовым планом 2020-2021 годов, программой мероприятий на летний оздоровительный период. Было проведено более 200 культурных мероприятий для обучающихся, воспитанников, включая тематические.

Ежедневно с воспитанниками проводились занятия по воспитательной программе. Учебный процесс осуществлялся в соответствии с учебными планами по адаптированным образовательным программам, программам дополнительного образования

В течение года воспитанники учреждения принимали участие в дистанционных конкурсах городского, областного и регионального значения с получением Дипломов об участии.

Воспитатели коррекционно-образовательных отделений принимали участие в различных дистанционных конкурсах, публиковали в электронном СМИ статьи и планы – конспекты занятий.

В декабре месяце в Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (г. Москва) направлена информация об итогах работы в 2020 году профессиональной стажировочной площадки учреждения по направлению: «Сопровождаемое проживание, сопровождаемая дневная занятость и сопровождаемое трудоустройство лиц с ментальной инвалидностью»

*Врач – психиатр Шемуранова Альбина Николаевна дала информацию об организации медицинской деятельности*

Работа учреждения в течение 2020 года осуществлялась в режиме превентивной изоляции, начиная с апреля 2020 года и по настоящее время. За это время с целью соблюдения нормативных требований Территориального отдела Управления Роспотребнадзора и других органов исполнительной власти по недопущению распространения и предупреждения новой коронавирусной инфекции в учреждении разработан ряд локальных актов, отражающих работу по предотвращению возникновения и распространения инфекции в учреждении.

- В течение всего времени организовано усиленное медицинское наблюдение, с 2-хразовым (утром и вечером) измерением температуры тела с использованием бесконтактных термометров. Организовано максимальное разобщение воспитанников в режимных моментах.

- Проведена работа среди воспитанников и сотрудников учреждения по обследованию ПЦР-RT (определение РНК коронавируса SARS-CoV-2 в мазках со слизистой оболочки носоглотки и ротоглотки методом ПЦР).

- Проведена работа по обработке помещений учреждения специальным дезинфицирующим составом, имеющим декларацию о соответствии и рекомендуемым главным государственным санитарным врачом РФ, с привлечением специализированной организации.



- Проведена работа по вакцинации от гриппа воспитанников, обучающихся. Охват вакцинации составил более 90% от общего числа.
- Проведена большая работа по получению постоянных справок МСЭ, с целью оформления постоянной группы инвалидности воспитанникам учреждения.

*Заместителем директора по АХР Володиной Екатериной Александровной представлена к сведению Общественного Совета информация о развитии учреждения и укреплению материально-технической базы учреждения, а именно:*

- продолжается работа по реконструкции газовой котельной с целью бесперебойного обеспечения учреждения горячим водоснабжением и тепловой энергией;
- с целью трудового обучения по направлениям «Столяр», «Плотник», завершен ремонт учебно-производственной мастерской по вышеуказанным направлениям обучения. Закуплена мебель, профессиональное оборудование.
- с учетом физического износа зданий и инженерно-технических коммуникаций, обеспечивающих жизнедеятельность учреждения, регулярно проводятся ремонтные работы для поддержания их в технически исправном состоянии.
- в 2020 году с учетом работы учреждения в режиме превентивной изоляции приобретено большое количество оборудования для дезинфекции воздуха - рециркуляторов, а так же средств индивидуальной защиты (масок, перчаток, специальных костюмов) дезинфицирующих средств для обработки поверхностей, кожного антисептика.
- обновлена мебель для организации образовательного процесса.
- закуплено новое оборудование для структурного подразделения «Пищеблок».
- с целью подготовки организации летнего отдыха воспитанников, обучающихся проведена большая работа по очистке территории структурного оздоровительно-реабилитационного подразделения «Звездный».
- соблюдение требований Госпожнадзора, Роспотребнадзора, Прокуратуры.

В 2020 году проведены проверки учреждения указанными надзорными органами, по итогам проверок нарушений в учреждении не выявлено.

*Заместителем директора по СПР дана информация об инновационных технологиях, реализуемых в деятельности учреждения, по предоставлению социальных и образовательных услуг:*

- проводится работа с персоналом учреждения в соответствии с требованиями профессиональных стандартов (повышение квалификации, переподготовка, подтверждение и присвоение первой и высшей категории специалистов, соответствие занимаемой должности).
- продолжается работа по включению детей, оставшихся без попечения родителей, в список по обеспечению жилым помещением.
- проведены мероприятия по освобождению от уплаты налога на имущество находящегося в собственности или долевой собственности получателей социальных услуг.
- в связи с работой учреждения в режиме превентивной изоляции организовано дистанционное взаимодействие, общение воспитанников с родителями (родственниками, законными представителями)



- организовано участие воспитанников, достигших возраста 18 лет в голосовании, а именно:

- ✓ в общероссийском голосовании по вопросу одобрения изменений в Конституцию Российской Федерации,
- ✓ в рейтинговом голосовании по отбору общественных территорий для благоустройства в 2021 году,

- в рамках реализации мероприятия «Проведение регионального этапа Всероссийского конкурса на звание «Лучший работник организации социального обслуживания», предусмотренного Планом реализации государственной программы «Социальная поддержка граждан Нижегородской области» на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов», на основании протокола заседания конкурсной комиссии министерства социальной политики Нижегородской области о выдвижении номинантов на Всероссийский конкурс на звание «Лучший работник учреждения социального обслуживания» от 08 июля 2020 года №1 воспитатель коррекционно-образовательного отделения для маломобильного контингента Морозова Юлия Сергеевна, инструктор по труду Никитин Федор Алексеевич, воспитатель ресурсного центра личностно-профессионального сопровождения лиц с ОВЗ Колесникова Олеся Геннадьевна - стала призерами второго (регионального) этапа Всероссийского конкурса на звание «Лучший работник организации социального обслуживания».

- регулярное обновление информации на официальном сайте учреждения, а так же на информационных стендах в учреждении.

#### **Решение:**

Принять к сведению информацию Лаптевой С.В., Е.А. Володиной, Е.Н. Давыдовой, А.Н. Шемурановой.

#### **По второму вопросу Повестки дня:**

Членами Общественного Совета проведена независимая оценка качества работы учреждения в виде определения оценки по определенным критериям и показателям.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания социальных услуг на рассмотрение Общественного Совета представлены анкеты опрошенных получателей социальных услуг в количестве 38 (Тридцать восемь) штук.

\*\* Учитывая специфику заболевания клиентов учреждения, и установленный в учреждении режим превентивной изоляции, анкетирование проводилось специалистами (воспитателями) учреждения.

#### **Решение:**

По итогам анкетирования проведен мониторинг анкет опрошенных, рассмотрены критерии и показатели независимой оценки качества работы Учреждения. По результатам мониторинга составлена общая форма анкеты опроса получателей социальных услуг, являющаяся неотъемлемой частью настоящего Протокола. По результатам рассмотрения критериев и показателей составлена сводная форма независимой оценки качества работы Учреждения с указанием оценки качества по каждому из показателей. Данная форма является неотъемлемой частью данного Протокола.



**По третьему вопросу Повестки дня:**

На утверждение Общественного Совета представлен План работы Общественного совета по независимой оценке качества работы (оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат» на 2021 год.

**Решение:**

Утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества работы (оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат» на 2021 год.  
**«Единогласно»**

**Решение Общественного Совета**


Отметить результативность принимаемых мер учреждением к качественному оказанию услуг воспитанникам, обучающимся.


Продолжить вести работу по наполнению и обновлению официального сайта учреждения, а так же мероприятий, направленных на качественное оказание социальных и образовательных услуг клиентов.


**«Единогласно»**

Председатель Общественного Совета  Картавец Евгений Андрианович


Члены Совета:

 Богаткова Анна Алексеевна

 Джафарова Судабе Гасан кызы


 Иосько Наталья Ивановна

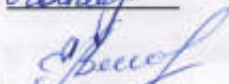
 Фаткина Ирина Владимировна

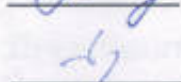
 Иерей Иоанн Лапшин


**\*Информационные листы, для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг учреждением, приняты секретарем Общественного Совета 29.12.2020 года**

Представители ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»:

 Лаптева Светлана Владимировна

 Володина Екатерина Александровна

 Давыдова Елена Николаевна

 Шемуранова Альбина Николаевна

**Приложение  
к Протоколу №6 от 29 декабря 2020 года**

**АНКЕТА КЛИЕНТА**

по критериям и показателям независимой оценки качества работы  
ГБУ "Автозаводский детский дом - интернат"

кол-во опрошенных: 38 чел.

№	Критерий	Показатели		Примечание			
		да	нет				
1	Открытость и доступность информации об организации	02410000017 - Удовлетворены ли Вы 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?		38	0	заполняется по всем формам организаций	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	0242000006 - Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?		38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания	
		0242000008 - Оцениваете ли Вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее?		38	0		заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
3	Время ожидания предоставления услуги	0243000001 - Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг*			0	Не заполняется	
		0243000002 - Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?			0		Не заполняется
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания?		38	0	заполняется по всем формам организаций	
		0244000002 - Можете ли Вы дать высокую оценку компетентности работников организации социального обслуживания?		38	0		заполняется по всем формам организаций
		0245000001 - Можете ли Вы дать высокую оценку изменениям качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?		38	0	заполняется по всем формам организаций	
		0245000002 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг (в том числе жилым помещением)?		38	0		заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
		0245000003 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе наличием оборудования для предоставления социальных услуг?		38	0		



## Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

0245000004 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе питанием?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000005 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000006 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000007 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе хранением личных вещей?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000008 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000009 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000010 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе порядком оплаты социальных услуг?	38	0	заполняется по всем формам организаций
0245000011 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	38	0	заполняется по всем формам организаций
0245000012 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000013 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе периодичностью прихода социальных работников на дом?	0	0	Не заполняется
0245000014 - Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг, в том числе оперативностью решения вопросов?	38	0	заполняется по всем формам организаций
0245000015 - Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?	38	0	заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания
0245000017 - Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	38	0	заполняется по всем формам организаций



Сводная форма по критериям и показателям  
независимой оценки качества работы ГБУ "Автозаводский детский дом - интернат"

форма обслуживания:  
стационарная  
(нужное подчеркнуть)

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
		0241000003 – 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»	балл	(заполняется по всем формам организации) Рейтинг организации - Приложение №1 к сводной форме	1,00
		0241000004 - 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 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	балл	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1 (заполняется по всем формам организации)	1,00
		0241000005 - наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организации)	1,00
		0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организации)	1,00
		0241000007 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	да/нет	да - 1 нет - 0 (заполняется по всем формам организации)	1,00



Открытость и доступность информации об организации

0241000008 - наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	да – 1 нет – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000009 - доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.	балл	от 0 до 1 количество результативных звонков деленное на количество контрольных звонков (заполняется по всем формам организаций)	0,00
0241000010 - 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	балл	от 0 до 1 количество результативных обращений деленное на количество контрольных обращений (заполняется по всем формам организаций)	0,00
0241000011 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000012 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000013 - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	имеется – 1 не имеется – 0 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000014 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
0241000015 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00



0241000016 - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	отсутствует – 0 представлена частично – 0,5 в полном объеме – 1 (заполняется по всем формам организаций)	1,00
02410000017 - 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	балл	количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00
0242000001 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
0242000002 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
0242000003 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00



Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	<p>0242000004 - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</p> <p>0242000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</p> <p>0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</p> <p>0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p> <p>0242000008 - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>	нет/есть	нет - 0 есть - 1 (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
		нет/есть	(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)	1,00
		балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00
		балл	от 0 до 1 количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании (заполняется по всем формам организаций)	1,00
		балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)	1,00



3	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	<p>0243000001 - 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)</p>	балл	<p>более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 менее 15 мин. – 1 (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</p>	0,00
	<p>0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</p>	0,00	
	<p>0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	1,00	
4	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</p>	балл	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	1,00	



<p>0244000003 - 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</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку деленное на общее количество работников организации <b>(Обучение сотрудников проводится в соответствии со сроками (по окончании сроков аттестации, повышении квалификации))</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>
<p>0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</b></p>	<p>1,00</p>



<p>0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>



5 Удовлетворенность  
качеством обслуживания  
в организации

<p>0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования</p>		<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>02450000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>



<p>02450000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1,00</p>
<p>02450000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>1,00</p>
<p>02450000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям надомной формы обслуживания)</p>	<p>0,00</p>
<p>02450000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов</p>	<p>балл</p>	<p>от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1,00</p>



<p>02450000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<p>балл</p>	<p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</p>	<p>от 0 до 1  1,00</p>
<p>02450000016 - 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)</p>	<p>балл</p>	<p>более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано-1 (заполняется по всем формам организаций)</p>	<p>1,00</p>
<p>02450000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>	<p>балл</p>	<p>количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (38 ПСУ/ 38 ПСУ, давших положительную оценку)</p>	<p>от 0 до 1  1,00</p>

**От максимального количества баллов (43 балла) независимая оценка качества оказания услуг в учреждении оценена в 40 баллов**



## ПЛАН РАБОТЫ

*Общественного совета по независимой оценке качества работы  
(оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»  
(далее Общественный совет)  
на 2021 год*

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок проведения	Ответственное лицо
1.	Организационное заседание Общественного Совета	По снятию режима превентивной изоляции с учреждения	Председатель Совета, члены Совета
1.1.	Информация об итогах работы: - анализ деятельности ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат» за 2021 год	Декабрь 2021 года	Председатель Совета, члены Совета совместно с руководящим составом учреждения
1.2.	Разработка и утверждение плана работы Общественного совета на 2020 год.	Декабрь 2021 года	Председатель Совета, члены Совета
2	Проведение анкетирования получателей услуг и персонала учреждения, а так же изучение, анализ и обобщение мнения по итогам анкетирования.	1 раз в год	Председатель Совета, члены Совета. Участие сотрудников из числа административно-управленческого персонала Учреждения
3	Изучение и обсуждение информации, разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг .	Декабрь 2021 года	Председатель Совета, члены Совета. Приглашенные представители Учреждения <i>(по согласованию)</i>
4.	Заседание общественного совета по вопросам: - организация оказания социальных услуг; - реализация (полнота выполнения) образовательных программ, предусмотренным учебным планом; - компетентность работающего персонала - комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения - обеспечение открытости и доступности информации об учреждении - удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Декабрь 2021 года	Председатель Совета, члены Совета. Приглашенные представители Учреждения <i>(по согласованию)</i>



	- обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг		
5	Заседание общественного совета по вопросу открытости информации об учреждении: - частота обновления информации на сайте и информационных стендах ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат» - мониторинг отзывов о работе учреждения, изучение рейтинга ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат» на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Декабрь 2021 года	Председатель Совета, члены Совета
6	Информирование общественного совета о выполнении рекомендаций и предложений по улучшению качества работы учреждения.	Март 2021 года	Руководящий состав учреждения