

ПРОТОКОЛ №1

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

08 октября 2014 года

г. Н. Новгород

Дата и время проведения: 08 октября 2014 года 16.00

Место проведения: г. Н. Новгород, пр. Ильича д. 56 Пресс-центр Комплексного центра инновационных технологий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья

Повестка дня:

1. Правовая информация для членов Общественного совета о необходимости создания в государственных учреждениях социального обслуживания Общественных советов по независимой оценке качества работы (оказываемых услуг)
2. Знакомство членов Общественного совета, выбор и утверждение Председателя совета.
Утверждение секретаря Совета из числа работников учреждения,
3. Рассмотрение Положения об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат».
4. Рассмотрение и утверждение критериев и показателей независимой оценки качества услуг.
5. Рассмотрение и утверждение форм опросных листов:
 - клиентов;
 - персонала учреждения, оказывающего социальные услуги
6. План – график работы Общественного Совета на 2015 год.
7. Разное.
8. Принятое решение Общественного Совета.

Присутствовали:

Богаткова Анна Алексеевна - мама воспитанника школьного коррекционно-образовательного отделения Богаткова Максима

Джафарова Судабе Гасан кызы - мама воспитанника дошкольно-школьного коррекционно-образовательного отделения Джадарова Азера

Иосько Наталья Ивановна - мама воспитанника дошкольно-школьного коррекционно-образовательного отделения Иосько Марии

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

Ветрова Наталья Леонидовна - главный специалист Государственного бюджетного образовательного учреждения « Дополнительное образование детей Детский юношеский центр Нижегородской области «Олимпиец»»

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

Чудецкая Наталья Ивановна

- представитель воскресной школы при приходе Спасо-

Преображенской церкви.

По первому вопросу Повестки дня:

Правовую информацию о необходимости создания Общественного совета в государственном учреждении дала заместитель директора по социальному правовой работе Давыдова Елена Николаевна. Была изложена информация о задачах и функциях Общественного совета в рамках реализации Распоряжения Правительства РФ от 10.09.2013 г. № 1844-р «О формировании в Нижегородской области независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающей социальные услуги», Постановления Правительства РФ от 30.03.2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающей социальные услуги», приказа министерства социальной политики Нижегородской области от 14.07.2014 года №282 «О создании Общественных советов по независимой оценке качества услуг Государственных бюджетных (казенных) учреждений социального обслуживания».

Решение:

Принять к сведению информацию заместителя директора учреждения по социальному правовой работе Давыдовой Елены Николаевны.

По второму вопросу Повестки дня:

Членами Совета на должность председателя Общественного совета предложена кандидатура Картавцева Евгения Андриановича.

Заместителем директора по СПР Давыдовой Е.Н. были предложены кандидатуры на должность Секретаря Совета из числа работников учреждения.

- юрист консультант учреждения – Ватагина Юлия Александровна
- начальник отдела кадров Шакурова Надежда Михайловна,
- секретарь руководителя учреждения – Чекунова Ольга Игоревна.

Решение:

Избрать и утвердить председателем Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы (оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат» **Картавцева Евгения Андриановича**

Из предложенных кандидатур на должность Секретаря Совета, не являющийся членом Совета и не обладающий правом голоса при принятии решения избрана **Ватагина Юлия Александровна**

По третьему вопросу Повестки дня:

На заседании Общественного совета рассмотрено Положение об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат»

Решение:

Общественный совет ознакомился с Положением об Общественном совете по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат», утвержденный приказом директора учреждения от 15 августа 2014 года № 53/3

По четвертому и пятому вопросу Повестки дня:

Рассмотрены критерии и показатели независимой оценки качества услуг. Рассмотрены и формы опросных листов клиентов и персонала учреждения, оказывающего услуги.

Решение:

Утвердить критерии и показатели независимой оценки качества услуг. Утвердить формы опросных листов клиентов и персонала учреждения, оказывающего социальные, образовательные, воспитательные услуги.

По шестому вопросу Повестки дня:

Общественным Советом, совместно с присутствующими на заседании Общественного совета, из числа административно-управленческого персонала учреждения - заместителем директора по социально-правовой работе Давыдовой Е.Н., и.о. зам. директора по УВР Макаровой Е.А. разработан план-работы Общественного совета на 2015 год.

Решение:

Утвердить план работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Автозаводский детский дом - интернат» на 2015 год

По седьмому вопросу Повестки дня:

Заместителем директора по социально-правовой работе Давыдовой Е.Н. дана общая информация о работе учреждения учреждении: об укреплении материально технической базы, благоустройстве территории, о соблюдении требований Госпожнадзора и Роспотребнадзора, о инновациях вводимых в учреждении.

Решение:

Информация Давыдовой Е.Н. принята к сведению Общественного совета.

По восьмому вопросу Повестки дня:

Общественным советом проведена работа по независимой оценке качества услуг ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат».

Изучена открытость информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru>. Информация об учреждении на сайте раскрыта по каждому разделу. Имеется 4 голоса об оценке качества услуг, оказываемых на бесплатной основе, а также положительный отзыв о работе учреждения. Информация о деятельности учреждения и его структуре; информация о достижениях и успехах воспитанников; информация о сотрудниках, предоставляющих услуги – размещена на информационных стенах и баннерах. Общая оценка – 30 баллов

Проведена оценка комфортности условий проживания и доступности получения социальных, образовательных (воспитательных) услуг клиентами. Оценка – 38 баллов

Проведена оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения. Всеми участниками опроса дана положительная оценка о доброжелательности и вежливости сотрудников учреждения. При проведении оценки качества услуг Общественным советом отмечен высокий уровень компетентности работающего персонала. Сотрудники различных структурных подразделений обладают рациональным сочетанием знаний и способностей. Оценка – 18 баллов

Проведена оценка качества обслуживания клиентов. Анкетирование показало, что получатели услуг, из числа опрошенных, в полном объеме, на доступных и комфортных условиях получают все необходимые им услуги. Оценка – 64 баллов.

Подводя итоги проведенной оценки качества, предоставляемых услуг учреждением, Общественный советом дается высокая оценка качества предоставляемых услуг ГБУ

«Автозаводский детский дом - интернат». Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке утверждается данным протоколом и является его неотъемлемой частью

Председатель Общественного Совета
Члены Совета:

Елько

Ли

Виль

Аркадий

Михаил

Чубак

Богатырь

Сергей

Ильин

Сергей

Константин

Сергей

**Отчет Общественного совета
о значениях показателей и их оценке
(отчет утверждается протоколом совета учреждения)**

ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат» Протокол №1 от 08 октября 2014 года			
Номер показателя	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
Показатель 1.1	балл	7	Информация раскрыта в полном объеме. Рейтинг на сайте - 1
Показатель 1.2	балл	7	официальный сайт соответствует требованиям Приказа Минтруда РФ от 30.08.2013 № 391а, регулярно обновляется
Показатель 1.3	балл	8	наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток
Показатель 1.4	балл	8	Опрошенными дана положительная оценка об информированности о работе учреждения и порядке представления соц. услуг
Итого		30	
Показатель 2.1	балл	5	Условия доступности для детей-инвалидов в учреждении организованы в соответствии с требованиями
Показатель 2.2	балл	10	Площади жилых помещений соответствуют установленным санитарно-гигиеническим нормам
Показатель 2.3	балл	8	Опрошенными клиентами дана высокая оценка предоставления социальных услуг
Итого		23	
Показатель 3.1	балл	7	Среднее время ожидания получения услуг
Показатель 3.2	балл	8	Дана оценка времени ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное
Итого		15	
Показатель 4.1.	балл	9	Отмечен высокий уровень компетентности сотрудников
Показатель 4.2.	балл	9	Опрошенными клиентами дана высокая оценка доброжелательности и вежливости лицам, оказывающим услуги
Итого		18	

Показатель 5.1	балл	10	Высокая оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг
Показатель 5.2	балл	9	Высокая оценка удовлетворенности проживания в жилых комнатах
Показатель 5.3	балл	9	Опрошенными клиентами дана высокая оценка качества питания в учреждении.
Показатель 5.4	балл	8	Опрошенными клиентами дана высокая оценка качества проводимых досуговых мероприятий, спортивно-оздоровительных мероприятий, культурно-массовых выездных мероприятий.
Показатель 5.5	балл	8	Данное учреждение, будет рекомендовано для получения услуг детьми с особыми образовательными потребностями.
Показатель 5.6	балл	10	Получатели услуг, имеющие индивидуальную программу реабилитации, получают услуги в соответствии с ее назначением.
Показатель 5.7	балл	10	Жалобы отсутствуют
Итого		64	

Проведено анкетирование 15 человек,
 в том числе наличие участников в количестве 5 человек
из которых личноизбранных представителей; беспартийных
10 человек

08 октября 2014 года

Подпись председателя Совета

Егоров Е. А Карлович Е. А