

ПРОТОКОЛ № 2
**Общественный совет по независимой оценке качества работы
(оказываемых услуг) ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат»**

27 декабря 2016 года

г. Н. Новгород

Дата и время проведения: 27 декабря 2016 года 17.00

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

Повестка дня:

1. Информация приглашенных представителей ГБУ «Автозаводский детский дом-интернат» для Общественного Совета о проделанной работе (достижениях, инновациях) в 2016 году
2. Оценка Учреждения. Обход Учреждения членами Общественного Совета. Осмотр территории.
3. Рассмотрение опросных листов (анкеты):
 - клиентов;
 - персонала учреждения, оказывающего услуги
4. Утверждение Плана работы Общественного Совета на 2017 год.
5. Разное.
6. 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 Джафарова 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.

Приглашены:

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

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

Давыдова Елена Николаевна

По первому вопросу Повестки дня:

Выступали Костюнина С.В., Давыдова Е.Н.

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,

Заместителем директора по УВР дана информация об инновационных технологиях реализуемых в деятельности учреждения по предоставлению образовательных услуг.

Решение:

Принять к сведению информацию приглашенных представителей ГБУ «Автозаводский детский дом – интернат»

По второму вопросу Повестки дня:

Членами Общественного Совета проведен обход учреждения: коррекционно-образовательные отделения, учебные классы, кабинеты организации досуговой деятельности, спортивный зал «Комплексного центра инновационных технологий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья», территория учреждения.

Решение:

По результатам обхода членами Совета сделан вывод: условия предоставления образовательных и социальных услуг соответствуют требованиям Порядка предоставления социальных услуг.

По третьему вопросу Повестки дня:

Выступал председатель Общественного Совета Картавцев Е.А. Рассмотрены опросные листы (анкеты) клиентов, персонала учреждения, оказывающего услуги.

Решение:

Проведено анкетирование 72 клиентов и сотрудников учреждения по различным структурным подразделениям. Информация о результатах анкетирования будет изложена в итоговом решении Совета.

По четвертому вопросу Повестки дня:

Общественным Советом, совместно с приглашенными представителями ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат», на заседание Общественного совета Давыдовой Е.Н. и Костюниной С.В. разработан план-работы Общественного совета на 2017 год.

Решение:

Утвердить план работы Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Автозаводский детский дом - интернат» на 2017 год. Согласовать план работы с руководителем учреждения.

По четвертому вопросу Повестки дня:

Разное.

Выступал председатель Общественного Совета Картавцев Е.А. Секретарь Общественного Совета Ватагина Юлия Александровна, в связи с заключением брака сменила фамилию. Согласно этого в Составе общественного совета, по вопросам независимой оценке качества услуг, секретарю Общественного Совета изменить фамилию «Ватагина» на «Николаева».

Решение.

Информация принята к сведению членами Общественного Совета.

По пятому вопросу Повестки дня:

Принятие решения по итогам проведенной, независимой оценке качества работы (оказываемых услуг).

Решение:

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 16 голосов об оценке качества услуг, оказываемых на бесплатной основе. Информация о деятельности учреждения и его структуре; информация о достижениях и успехах воспитанников; информация о сотрудниках, предоставляющих услуги – размещена на информационных стендах и баннерах. Общая оценка – 30 баллов

Проведена оценка комфортности условий проживания и доступности получения социальных, образовательных (воспитательных) услуг клиентами. Оценка – 28 баллов.

Проведена оценка ожидания получения услуг в учреждении. Поступающие, имеющие направление Министерства социальной политики Нижегородской области, зачисляются в учреждение в день обращения – 15 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 балла.

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. (Прилагается на 2 листах)

Председатель Общественного Совета
Члены Совета:

Карповцов С.А.

Алексеева М.В.

Болоткова Н.Н.

Венчкова Н.Н.

Моско Н.Н.

Джафарова С.Г.

Чудакова Н.И.

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

**ГБУ «Автозаводский детский дом - интернат»
Приложение к протоколу №2 от 27 декабря 2016 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 обучающих, воспитанников в учреждении организованы в соответствии соответствуют требованиям Порядка предоставления социальных услуг.
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	Получение услуг в день поступления.
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	
Общая оценка		155 баллов	

Проведено анкетирование 82 человек,
 в том числе инвалидов учащихся разных специальностей
населения в количестве 10 человек
клиентов учреждения в количестве 72 человек

27 декабря 2016 года

Подпись председателя Совета

Марков Карлович С.А.