**Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»**

**П Р И К А З № 128**

**ст. Шентала от 25.07.2013 года**

**О создании Общественного совета**

**по вопросам формирования независимой**

**оценки качества работы ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский»**

В исполнении Указа Президента РФ от 07.05.2012г. №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства РФ от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства РФ от 30.03.2013 №487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» , в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1.Создать Общественный совет по вопросам формирования независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» (далее – Общественный совет).

2.Утвердить состав Общественного совета по вопросам формирования независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» (Приложение №1).

3.Утвердить Положение об Общественном советепо вопросам формирования независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский».

4.Секретарю Общественного совета Черновой Н.Н. все предложения по повышению качества работы учреждения оформлять Протоколом.

5.Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор С.Г. Кобина**

**ПРОТОКОЛ № 1заседания**

**общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»**

Дата проведения: 25.07.2013

Время проведения: 10=00

Место проведения: здание ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский»

(Самарская обл., ст.Шентала, ул. Советская, д.1.)

.

Присутствовали:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Кобина С.Г. | -директор государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» |
|  |  |
| 2.Тумандеева В.Д.- председатель Союза женщин муниципального  района Шенталинский.  3.Ижуткин В.М. - начальник государственного учреждения УПФР в  муниципальном районе Шенталинский Самарской области  4.Михайлов Г.И., – председательШенталинскойрайонной общественной  организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда,  вооруженных сил и правоохранительных органов,  Шенталинской районной общественной организации Самарской  областной общественной организации Общероссийской  общественной организации «Всероссийское общество  инвалидов».  5.Кудряшова В.В – член территориальной ассоциации ветеранов социальной  службы по Шенталинскому району.  6. Чернова Н.Н.- психолог отделения срочного социального обслуживания ГБУ СО  «ЦСО м.р. Шенталинский», секретарь.  Повестка дня:  1. Вступительное слово по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания - Кобина С.Г.  2.Избрание Председателя и секретаря Общественного совета по вопросам формирования независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский».  Решили:  1.Выбрать: председателем Общественного совета Ижуткина В.М. - начальник государственного учреждения УПФР в муниципальном районе Шенталинский Самарской области .  Результаты голосования: За-6 чел;  Против – 0 чел;  Воздержавшихся – 0 чел.  Решение принято единогласно.  2. Выбрать секретарем Общественного совета – Чернову Н.Н. - психолог отделения срочного социального обслуживания ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский».  Результаты голосования: За-6 чел;  Против – 0 чел;  Воздержавшихся – 0 чел.  Решение принято единогласно.  Председатель В.М.Ижуткин.  Секретарь Н.Н. Чернова. | |
|  | |

**ПРОТОКОЛ № 2 заседания**

**общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»**

Дата проведения: 21.08.2013

Время проведения: 10=00

Место проведения: здание ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский»

(Самарская обл., ст.Шентала, ул. Советская, д.1.).

Председательствовал: председатель общественного совета Ижуткин В.М.-

начальник государственного учреждения УПФР в

муниципальном районе Шенталинский Самарской

области.

Присутствовали:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Кобина С.Г. | -директор государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский». |
|  |  |
| 2.Тумандеева В.Д.- – председатель Союза женщин муниципального  района Шенталинский.  3.Михайлов Г.И., – председатель Шенталинскойрайонной общественной  организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда,  вооруженных сил и правоохранительных органов,  Шенталинской районной общественной организации  Самарской областной общественной организации  Общероссийской общественной организации  «Всероссийское общество инвалидов».  4.Кудряшова В.В – член территориальной ассоциации ветеранов социальной  службы по Шенталинскому району.  5. Чернова Н.Н.- психолог отделения срочного социального обслуживания  ГБУСО«ЦСО м.р. Шенталинский», секретарь.  Повестка дня: | |

1.О нормативных правовых актах по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания.

2. О рассмотрении порядка формирования независимой системы оценки качества работы государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский», оказывающего социальные услуги, включая критерии эффективности работы учреждения и формирования публичного рейтинга его деятельности.

2.1.Утвердить положение об общественном совете по вопросам независимой оценки качества работы государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский».

2.2.Утвердить опросный лист получателей социальных услуг.

2.3.Утвердить опросный лист персонала учреждения, оказывающего социальные услуги.

2.4.Утвердить форму отчета общественного совета учреждения о значениях показателей и оценке.

2.5.Провести анкетирование получателей социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому не менее 30 человек.

2.6.Провести анкетирование персонала учреждения, оказывающего социальные услуги, в отделениях социального обслуживания на дому, социально-реабилитационных отделениях не менее 20 человек.

7.7.Провести заседание общественного совета по рассмотрению результатов анкетирования до 30.09.2013 г.

Председатель В.М.Ижуткин.

Секретарь Н.Н. Чернова.

**Опросный лист получателей социальных услуг**

Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального район Шенталинский».

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат.

Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 01 |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения?  (для определения показателя 2) | Очень хорошо информирован(а) | 02 Хорошо информирован | 03 Информирован | 04 – слабо информирован | 05 – Очень слабо информирован | 06 Не информирован | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? (для определения показателя 3) | 01 Очень комфортные | 02 Комфор  тные | 03 Скорее комфортные, чем не комфортные | 04 Скорее не комфортные, чем комфортные | 05 Не комфорт  ные | 06 Очень не комфортные | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 4) | 01 Доступны для всех | 02 Доступны | 03 Скорее доступны, чем не доступны | 04 Скорее не доступны, чем доступны | 05 Не доступны | 06 Совсем не доступны | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное? (для определения показателя 5) | 01 Очередь при получении услуг отсутствует | 02 Очереди практически нет | 03 В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный | 04 В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный | 05 Вынужден постоянно находится в очереди | 06  Период ожидания в очереди длительный | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? (для определения показателя 6) | 01 Высокий профессионализм и компетентность персонала | 02 Компетентен, достаточный уровень профессионализма | 03 Скорее компетентен, чем не компетентен | 04 Скорее не компетентен, чем компетентен | 05 Не компетентен | 06 Абсолютно не компетентен | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? (для определения показателя 7) | 01 Да, всегда и в любой ситуации | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 8) | Да, качество оказания услуг очень высокое | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Порекомендовали ли бы Вы услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | Да, я всегда рекомендую услуги учреждения | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста 2 совета. | 1.  2. | | | | | | |
|  | Вы хотели бы что-то добавить? |  | | | | | | |

При расшифровке показателей в знаменателе используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03»

**Опросный лист персонала учреждения, оказывающего социальные услуги**

Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального район Шенталинский»

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мы высоко ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат.

Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 01 |  |  |  |  |  |  |
|  | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? (для определения показателя 10) | Да, качество оказания услуг очень высокое | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей? (для определения показателя 11) | 01 Доступны для всех | 02 Доступны | 03 Скорее доступны, чем не доступны | 04 Скорее не доступны, чем доступны | 05 Не доступны | 06 Совсем не доступны | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | Порекомендовали ли бы Вы услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | Да, я всегда рекомендую услуги учреждения | 02 Да | 03 Скорее да | 04 Скорее нет | 05 Нет | 06 Абсолютно нет | 07 Затрудняюсь ответить |
|  | С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста 2 совета. | 1.  2. | | | | | | |
|  | Вы хотели бы что-то добавить? |  | | | | | | |

При расшифровке показателей в знаменателе используется «количество лиц равное сумме разделов= 01+02+03»

**Протокол № 3 заседания**

**общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»**

Дата проведения: 25.09.2013

Время проведения: 10=00

Место проведения: здание ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» (Самарская обл.,Ст.Шентала, ул. Советская, д.1.)

Председательствовал: - председатель общественного совета Ижуткин Владимир Михайлович.

Приглашена –Кобина Светлана Геннадьевна, директор ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский».

|  |  |
| --- | --- |
| Присутствовали: |  |
| 1.Тумандеева Вера Дмитриевна – председатель Союза женщин муниципального  района Шенталинский.  2.Михайлов Геннадий Иванович – председатель Шенталинской районной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов, Шенталинской районной общественной организации Самарской областной общественной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».  3.Кудряшова Валентина Васильевна – член территориальной ассоциации ветеранов социальной службы по Шенталинскому району.  4.Чернова Н.Н.- секретарь психолог отделения срочного социального обслуживания ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский».  Повестка дня:  1.**Подведение итогов проведенного опроса среди получателей социальных услуг и персонала, оказывающего социальные услуги ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский»**  (Кудряшова Валентина Васильевна)  1.1. Итог анкетирования - 34 клиента учреждения, получателей социальных услуг; 16 сотрудников учреждения, оказывающих социальные услуги.  При определении значения показателя № 1 членами общественного совета изучен уровень рейтинга ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Показатель равен 1.  При определении значения показателя № 2 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% опрошенных считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным.  При определении значения показателя № 3 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» 100% опрошенных считают условия оказания услуг комфортными.  При определении значения показателя № 4 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% опрошенных считают условия оказания услуг доступными.  При определении значения показателя № 5 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% опрошенных оценивают время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное.  При определении значения показателя № 6 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% опрошенных считают персонал, оказывающий социальные услуги компетентным.  При определении значения показателя № 7 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% считают, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме.  При определении значения показателя № 8 членами общественного совета изучались опросные листы получателей социальных услуг ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% опрошенных удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.  При определении значения показателя № 9 членами общественного совета изучались данные отчетов по выполнению государственного задания ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» за 2012 - 2013 года, а также данные о количестве обоснованных жалоб на работу ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» с официального сайта для размещении информации о государственных (муниципальных) учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Показатель равен 0.  При определении значения показателя № 10 изучались опросные листы персонала ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский», оказывающего социальные услуги. 100% персонала учреждения удовлетворены качеством оказания услуг в ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский».  При определении значения показателя № 10 изучались опросные листы персонала ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский». 100% опрошенных считают оказание услуг доступным.  Сумма баллов по показателям составила 100 баллов.  2.**Рассмотрение предложений по улучшению обслуживания в учреждении**  (Михайлов Геннадий Иванович)  21.Обмен мнениями членов общественного совета, внесение предложений  2.2. Принять к сведению предложения по улучшению обслуживания в учреждении;  3. **Утверждение отчета общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» о значениях показателей и оценке\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (Ижуткин Владимир Михайлович).  3.1. Утвердить отчет общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский» о значениях показателей и оценке.  Председатель В.М. Ижуткин  Секретарь Н.Н. Чернова  **УТВЕРЖДЕНО:**  **Протоколом № 3 заседания**  **общественного совета по вопросам**  **независимой оценки качества работы**  **ГБУ СО «ЦСО м.р.Шенталинский»**  **Отчет общественного совета ГБУ СО «ЦСО м**.**р. Шенталинский» о значениях показателей и оценке.**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов м.р. Шенталинский»  Номер протокола\_\_\_3\_\_  Дата протокола «25»\_\_\_09\_\_\_2013 г. | | | | |  | Значение показателя за год | Количество баллов | Комментарии о значении показателя | | Показатель 1 | 1 | 10 |  | | Показатель 2 | 100 | 10 |  | | Показатель 3 | 100 | 10 |  | | Показатель 4 | 100 | 10 |  | | Показатель 5 | 100 | 10 |  | | Показатель 6 | 100 | 10 |  | | Показатель 7 | 100 | 10 |  | | Показатель 8 | 100 | 10 |  | | Показатель 9 | 0 | 10 |  | | Показатель 10 | 100 | 5 |  | | Показатель 11 | 100 | 5 |  | | Сумма баллов по показателям | - | 100 |  |   Проведено анкетирование\_\_\_\_\_\_\_\_50\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_человек,  в том числе 34 человека клиенты учреждения (из них: пенсионеры -17человек, инвалиды 2 гр. -4 человека, инвалиды 3 гр. – 3 человека, УВОВ – 1человек, вдовы ВОВ – 2, ветераны труда – 7 человек), 20 человек персонал учреждения, оказывающие социальные услуги.  В работе учреждения отсутствуют моменты, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса).  **Предложения по улучшению качества работы учреждения**:   1. Повышение заработной платы социальным работникам учреждения в рамках Плана мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения» (запланировано на 2013-2018 годы); 2. Поощрение по результатам проверок качества предоставления социального обслуживания за высокий уровень оказания социальных услуг сотрудников учреждения; 3. Своевременное реагирование на снижение уровня качества предоставления социального обслуживания; 4. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у сотрудников учреждения посредством проведения психологических (1 раз в месяц) занятий. 5. Продолжить работу по информированию населения об услугах, оказываемых Учреждением, разработать дополнительные буклеты и памятки, привлекать непосредственно социальных работников к информированию клиентов о социальных услугах. 6. Расширить объем консультационных услуг. 7. Продолжить выявление лиц, нуждающихся в социальных услугах Учреждения. 8. Освещать в средствах массовой информации проводимые мероприятия. 9. Проводить просветительскую деятельность по пропаганде целей задач социального обслуживания через средства массовой информации. 10. Проанализировать перечень платных социальных услуг. Расширить сектор платных услуг. 11. Организовывать профессиональную учебу социальных работников 12. Проводить мониторинг среди клиентов Учреждения. 13. Проводить мониторинг среди персонала Учреждения. 14. Повышать качество оказываемых услуг, в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения Самарской области.   Дата «25»\_\_\_09\_\_\_\_\_2013г.  Подпись председателя Совета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ПРОТОКОЛ № 4 ЗАСЕДАНИЯ**  **общественного совета по вопросам независимой оценки качества**  **работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский»**  **01.11.2013 15=00**  Председательствовал: председатель Совета Ижуткин Владимир Михайлович  **ПРИСУТСТВОВАЛИ:**  Чернова Наталья Николаевна–психолог отделения срочного социального обслуживания ГБУ СО «ЦСО м.р. Шенталинский», секретарь Совета.  **Члены общественного совета:**  1.Тумандеева В.Д.- – председатель Союза женщин муниципального района Шенталинский.  2.Михайлов Г.И., – председатель Шенталинской районной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов, Шенталинской районной общественной организации Самарской областной общественной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».  3.Кудряшова В.В – член территориальной ассоциации ветеранов социальной службы по Шенталинскому району.  **Приглашенные:**  Кобина Светлана Геннадьевна – директор ГБУ СО «ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов м.р.Шенталинский»  **Повестка дня:**   1. **Рассмотрение и утверждение плана по улучшению качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» на IV квартал 2013.**   (Ижуткин Владимир Михайлович)  **Решение:**  1.1 Утвердить план мероприятий по повышению качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов муниципального района Шенталинский» на IV квартал 2013.  Председатель В.М. Ижуткин  Секретарь Н.Н. Чернова | |