

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №1**  
**общественного совета по независимой оценке качества услуг,**  
**предоставляемых ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»**

28.03.2017г.

11.00-12.30

Актовый зал ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» (г.Сергач, ул.Коммуны, д.56)

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Семенчева Александра Владимировна - Главный специалист по охране детства Управления Образования администрации Сергачского муниципального района

**Председатель Общественного совета**

Мастюгина Светлана Геннадьевна - Специалист первой категории отдела социального обслуживания населения ГКУ «УСЗН Сергачского района»

**Члены общественного совета:**

1. Лыскова Елена Анатольевна - Журналист газеты «Сергачская жизнь», редактор отдела писем
2. Священник Артемий Мокрецов - Настоятель Храма архистратига божия Михаила
3. Жиганшина Наиля Аманнуиловна - Ответственный секретарь общественно-политической газеты «Туган Як»

Секретарь: Иванова Марина Николаевна – зам.директора по ВРР ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»

**Повестка заседания:**

1. Открытие заседания .- Семенчева Александра Владимировна

2.Заслушивание информации о работе ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 1 квартале 2017г.- Мастюгина Светлана Геннадьевна;

3. Оценка качества работы ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 1 квартале 2017г. - Семенчева Александра Владимировна

#### **Ход заседания:**

1.Открытие заседания. Вступительное слово председателя Общественного совета.

2. Мастюгина Светлана Геннадьевна довела до сведения членов Общественного совета результаты работы учреждения в 1 кв.2017г.:

В 1 кв.2017г. За счет благотворителей приобретено:ГСМ на сумму 45200 руб.; Канц.товары , хозтовары, чистящие и моющие средства, продукты питания, подарки для детей на сумму 36622руб;

Сведения о неисполненных предписаниях проверяющих органов на 01.01.2017г., требующие вложений за счет средств областного бюджета:

30.05.2013г. **Прокуратура Сергачского района** Нарушения:

1. в нарушении п.2.1.4. СанПиН 2.4.1201-03-земельный участок огорожен с лицевой стороны штакетником, с трех других сторон сеткой рабица, высота ограждения 1,5 м, при норме 1,6 м. 2. в нарушении п.2.1.8. СанПиН 2.4.1201-03-На игровых площадках имеется 3 теневых навеса площадями 24.2 кв.м, 26 кв.м, 31,6 кв.м, общей площадью 81.8 кв.м,. Огорожена одна сторона в каждом теневом навесе. С двух боковых сторон навесы огорожены на высоту 0,5 м. Написано письмо в МСП НО от 16.06.2017г. № 160 с просьбой выделения денежных средств на устранение предписаний

2. 08.07.2016г. **ТО Роспотребнадзор в Сергачском, краснооктябрьском, Пильнинском, Сеченовском районах.** Нарушение п.8.2. СанПиН 2.4.3259-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию оборудованию и режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей». Обеспечить проведение декоративного ремонта в варочном цехе пищеблока. Срок исполнения до 01.10.2017г.

В 1кв. 2017г. в учреждении проведены внешние проверки:

13.02.2017г. Проверка Прокуратуры в области исполнения законодательства в деятельности социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних. Нарушений не выявлено.

27.03.2017г. проверка организации работы специалистов ГКУ «СРЦН «Надежда» с воспитанниками в период весенних каникул Управлением соц.защиты населения Сергачского района. Нарушений не выявлено.

Сайт учреждения, созданный в январе 2013г., (<http://nadezhda-deti.ucoz.ru/>) периодически обновляется.

Значимые мероприятия учреждения :

1.Команда воспитанников центра заняла второе место в зональном спортивном соревновании «Лыжня здоровья» ( письмо ГКУ «СРЦН «Родник» Пильнинского района» от 13.02.2017г. № 60 «О проведении спортивного соревнования «Лыжня здоровья»)

2.участие во Всероссийской антинаркотической акции «Скажи, где торгуют смертью» (Письмо МСП НО от 03.03.2017г. № 318-19-2395/17)

3.участие областном конкурсе «Письмо ветерану пожарной охраны» (Приказ МЧС России по Нижегородской области от 21.02.2017г. № 131)

4. Участие в областном фотоконкурсе «Мир глазами детей» (письмо ГКУ «СРЦН Воротынского района» от 07.03.2017г. № 70)
5. Участие в областном фотоконкурсе «Мир наших увлечений» (Письмо МСП НО от 09.03.2017г. № 318-19-2602/17 «О проведении мероприятий на базе ГКУ «СРЦН «Вера» Московского района» г. Нижнего Новгорода»)
6. Участие в Конкурсе «Лучший лагерь Нижегородской области»

На базе Центра ведется работа по направлениям трех региональных программ:

1. "Социальный навигатор: современные эффективные социальные услуги для молодых семей и семей с детьми младшего возраста»; в рамках реализации этой программы функционирует Служба домашнего визитирования, работает социальный межведомственный «Социальный патруль» и выездная социальная бригада работает группа «Зрелое родительство»;
2. «Профилактика насилия и жестокого обращения с детьми, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Нижегородской области». В рамках реализации этой программы проходит обучение навыкам безопасного использования сети Интернет группа детей; реализуются инновационные программы социально-психологической помощи детям-жертвам или свидетелям насилия и членам их семей ; внедряются эффективные технологии и методы работы с детьми , подвергшимися насилию и жестокому обращению, в том числе танцевально-двигательная терапия и прикладное творчество;
3. «Мы - как все». В рамках реализации этой программы организуются интегрированные досуговые , социокультурные мероприятия;

Специалисты центра проходят обучение в соответствии с планом обучения специалистов, работающих по региональным программам Нижегородской области.

Выполнение государственного задания:

1. предоставление социального обслуживания в стационарной форме:
  - гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической зависимостью, лицами, имеющие пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье – **18 чел.**
  - гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации – **16 чел.**
2. предоставление социального обслуживания в полустационарной форме:
  - гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе - **1 чел.**
  - гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической зависимостью, лицами, имеющие пристрастие к азартным играм, лицам, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье- **4 чел.**
  - гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации – **35 чел.**
3. Подготовка граждан, выразивших желание принять детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства – **0 чел.** (проходят обучение 5 чел.)

1. Социально-реабилитационное обслуживание в условиях круглосуточного пребывания

План -2043 койко/дней

Факт-2043 койко/дней

Выполнение -100%

2. Социально-реабилитационное обслуживание в условиях дневного пребывания.

План-570 чел/дн

Факт-570чел/дн

Выполнение -100%

Среднее значение -100%

**3.** Председатель общественного совета Семенчева Александра Владимировна предложила оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 1 квартале 2017г. по шкале: «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

**Решили:** оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 1 квартале 2017г. в целом удовлетворительно; рекомендовали обратить внимание на выполнение требований, выдвинутых Роспотребнадзором в 2013 и 2016гг.

Председатель

Семенчева А.В.

Секретарь

Иванова М.Н.

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №2**  
**общественного совета по независимой оценке качества услуг,**  
**предоставляемых ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»**

23.06.2017г.

15.00-16.30

Актный зал ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» (г.Сергач, ул.Коммуны, д.56)

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Семенчева Александра  
Владимировна

- Главный специалист по охране детства Управления  
Образования администрации Сергачского муниципального  
района

**Председатель Общественного совета**

Мастюгина Светлана  
Геннадьевна

- Специалист первой категории отдела социального  
обслуживания населения ГКУ «УСЗН Сергачского  
района»

**Заместитель председателя Общественного совета**

**Члены общественного  
совета:**

1. Лыскова Елена  
Анатольевна

- Журналист газеты «Сергачская жизнь», редактор отдела  
писем

2. Священник Артемий  
Мокрецов

- Настоятель Храма архистратига божия Михаила

3. Жиганшина Наиля  
Аманулловна

- Ответственный секретарь общественно-политической  
газеты «Туган Як»

**Секретарь:** Иванова Марина Николаевна – зам.директора по ВРР ГКУ «СРЦН  
«Надежда» Сергачского района»

## **Повестка заседания:**

1. Открытие заседания - Семенчева А.В.
2. Результаты анкетирования по опросу получателей социальных услуг ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» - Мастюгина С.Г.
3. Результаты получения необходимой информации об учреждении и услугах по телефону и электронной почте. – Лыскова Е.А.
4. Проведение независимой оценки качества оказания услуг ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» - Семенчева А.В.
5. Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»

## **Ход заседания:**

1. Открытие заседания. Вступительное слово председателя Общественного совета.
2. Мастюгина Светлана Геннадьевна довела до сведения членов Общественного совета результаты анкетирования по опросу получателей социальных услуг ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»:

*Во исполнение письма МСП НО от 24.05.2017г. № 318-19-6017/17 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания в 2017г.» в июне 2017г. специалистами центра проведено анкетирование 40 получателей социальных услуг: 10 чел. – патронажные семьи, 10 чел.- семьи воспитанников отделения дневного пребывания, 10 чел.- замещающие семьи, 10чел.- семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями. Итогом анкетирования является форма сводного анкетирования (Приложение 1 к Протоколу Общественного совета от 23.06.2017г. №2)*

Мастюгина С.Г. ознакомила присутствующих с формой сводного анкетирования.

3. Лыскова Елена Анатольевна довела до сведения членов Общественного совета результаты получения необходимой информации об учреждении и услугах по телефону и электронной почте.

*По поручению председателя Общественного совета мною и моими коллегами на электронную почту ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» были написаны письма и совершены звонки на стационарный номер с просьбой разъяснения различной информации по оказанию учреждением социальных услуг. 4 клиента из 5 оценили полученную по электронной почте информацию, как удовлетворительную. 5 клиентов из 5 оценили полученную по телефону информацию, как удовлетворительную.*

4. Председатель Общественного совета Семенчева Александра Владимировна предложила, используя вышеизложенную информацию, заполнить таблицу «Критерии и показатели независимой оценки качества работы ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» (Приложение 2 к Протоколу Общественного совета от 23.06.2017г. №2)

Вывод: по итогам заполнения таблицы, ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» набрало 35,5 баллов из 44 возможных - 81%

5. Председатель Общественного совета Семенчева Александра Владимировна предложила оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» по результатам проведенной независимой оценки качества оказания услуг ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» по шкале: «положительно», «отрицательно»

**Решили:** оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в целом положительно.

Председатель:



Семенчева А.В.

Члены:



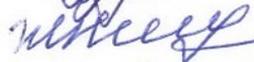
Мастюгина С.Г.



Лыскова Е.А.



Артемий Мокрецов



Жиганшина Н.А.

Секретарь :



Иванова М.Н.

Приложение №2

к протоколу заседания Общественного совета по независимой оценке качества услуг, предоставляемых ГКУ "СРЦН "Надежда" Сергачского района" от 23.06.2017г. №2

**Критерии и показатели  
независимой оценки качества работы ГКУ "СРЦН "Надежда" Сергачского района"  
форма обслуживания: стационар/полустационар/надомное**  
(нужное подчеркнуть)

№	Критерий	Показатели	Единица измерения	Методика расчета показателей	Оценка организации
1	Открытость и доступность информации об 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	от 0 до 1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,90
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00
		0241000006 - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	да – 1 нет – 0 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00
		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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00

	02410000012 - 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00	
	02410000013 - 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00	
	02410000014 - 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00	
	02410000015 - 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00	
	02410000016 - 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 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	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	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,87	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	02420000001 - 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 нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	оборудована – 1 частично оборудована – 0,5 не оборудована – 0 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,50
		02420000002 - 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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,50
		02420000003 - 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 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,00
		02420000004 - 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	нет/есть	нет – 0 есть – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,00
		02420000005 - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	нет/есть	нет – 0 есть – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1,00

		0242000006 - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,90
		0242000007 - укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество укомплектованных штатных единиц деленное на количество штатных единиц, установленных в штатном расписании <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00
		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	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,97
3	Время ожидания предоставления услуги	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)	балл	более 30 мин. – 0 от 15 до 30 мин. – 0,5 менее 15 мин. – 1 <b>(заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</b>	1,00
		0243000002 - доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, ожидавших дольше установленного срока деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и надомной формы обслуживания)</b>	0,20
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	0244000001 - доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,85
		0244000002 - доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг (либо родственников), давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг (родственников) <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,87

		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	балл	от 0 до 1 количество работников, прошедших повышение квалификации и профессиональную переподготовку деленное на общее количество работников организации <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,55
		0245000001 - доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,65
		0245000002 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,87
		0245000003 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,82
		0245000004 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,75
		0245000005 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,75
		0245000006 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,60

Удовлетворенность  
качеством  
обслуживания в  
организации

0245000007 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,60
0245000008 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,40
0245000009 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,75
0245000010 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,80
0245000011 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,70
0245000012 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	0,70
0245000013 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям надомной формы обслуживания)</b>	

0245000014 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,80
0245000015 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по организациям полустационарной и стационарной формы обслуживания)</b>	1,00
0245000016 - 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)	балл	более 5 жалоб – 0 менее 5 жалоб – 0,5 жалоб не зарегистрировано-1 <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	1,00
0245000017 - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	балл	от 0 до 1 количество получателей социальных услуг, давших положительную оценку деленное на количество опрошенных получателей социальных услуг <b>(заполняется по всем формам организаций)</b>	0,75

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №3**  
**общественного совета по независимой оценке качества услуг,**  
**предоставляемых ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»**

02.10.2017г.

14.00-15.00

Актный зал ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» (г.Сергач, ул.Коммуны, д.56)

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Мастюгина Светлана  
Геннадьевна - Специалист первой категории отдела социального обслуживания населения ГКУ «УСЗН Сергачского района»

**Председатель Общественного совета**

**Члены общественного совета:**

Карабасова Елена  
Вячеславовна - Главный специалист по охране детства Управления Образования администрации Сергачского муниципального района

**Заместитель председателя Общественного совета.**

1. Лыскова Елена  
Анатольевна - Журналист газеты «Сергачская жизнь», редактор отдела писем
2. Священник Артемий  
Мокрецов - Настоятель Храма архистратига божия Михаила
3. Жиганшина Наиля  
Амануиловна - Ответственный секретарь общественно-политической газеты «Туган Як»

Секретарь: Иванова Марина Николаевна – зам.директора по ВРР ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»

**Повестка заседания:**

1. Открытие заседания .- Мастюгина С.Г.

2.Заслушивание информации о работе ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 3 квартале 2017г.- Карабасова Е.В.;

3. Оценка качества работы ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 3 квартале 2017г. – Мастюгина С.Г.

#### **Ход заседания:**

1.Открытие заседания. Вступительное слово председателя Общественного совета.

2. Карабасова Е.В.довела до сведения членов Общественного совета результаты работы учреждения в 3 кв.2017г.:

В 3 кв.2017г. За счет благотворителей приобретено:ГСМ на сумму 51561,96 руб.; Хозтовары, чистящие и моющие средства, мягкий инвентарь на сумму 98440,05 руб;

Сведения о неисполненных предписаниях проверяющих органов на 01.01.2017г., требующие вложений за счет средств областного бюджета:

30.05.2013г. **Прокуратура Сергачского района** Нарушения:

1. в нарушении п.2.1.4. СанПиН 2.4.1201-03-земельный участок огорожен с лицевой стороны штакетником, с трех других сторон сеткой рабица, высота ограждения 1,5 м, при норме 1,6 м. 2. в нарушении п.2.1.8. СанПиН 2.4.1201-03-На игровых площадках имеется 3 теневых навеса площадями 24,2 кв.м, 26 кв.м, 31,6 кв.м, общей площадью 81,8 кв.м., Огорожена одна сторона в каждом теневом навесе. С двух боковых сторон навесы огорожены на высоту 0,5 м. Написано письмо в МСП НО от 16.06.2017г. № 160 с просьбой выделения денежных средств на устранение предписаний

2. 08.07.2016г. **ТО Роспотребнадзор в Сергачском, краснооктябрьском, Пильнинском, Сеченовском районах.** Нарушение п.8.2. СанПиН 2.4.3259-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию оборудованию и режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей». Обеспечить проведение декоративного ремонта в варочном цехе пищеблока. Срок исполнения до 01.10.2017г.

В данный момент ведется декоративный ремонт пищеблока. Окончание ремонта планируется в начале октября.

Сайт учреждения, созданный в январе 2013г., (<http://nadezhda-deti.ucoz.ru/>) периодически обновляется.

Значимые мероприятия учреждения :

1.Участие в областной Акции «Скоро в школу (Письмо МСП НО от 03.08.2017г. № 318-19-8860/17 «О проведении акции скоро в школу») В итоге: было собрано 20 наборов для будущих первоклассников.

2.Участие в районной операции «Подросток -2017» (Письмо Администрации Сергачского муниципального района Нижегородской области от 13.03.2017г. 11.08.2017г. в рамках плана проведена спортивно-игровая программа «Веселая олимпиада»

3. Участие в областном конкурсе семейных фотографий «Хорошо все делать вместе!» (Письмо МСП НО от 26.07.2017г. № 318-19-8616/17 «О проведении конкурса»)

4.Проведение мероприятий , приуроченных к памятной дате «Дню солидарности в борьбе с терроризмом» (Письмо МСП НО от 08.08.2017г. № м318-19-9066/17 «О направлении информации»)

5. Организация работы летнего оздоровительного лагеря на базе отделения дневного пребывания (Приказ МСП НО от 24.04.2017г. № 216)

6.Участие в областном фотоконкурсе «Мы дети твои, Россия» (письмо МСП НО от 30.08.2017г. № 318-19-10028/17)

7. Участие в зональном велоспортивном соревновании «Крути педали» в ГКУ «СПДП Бутурлинского района» (Положение о проведении велоспортивного соревнования «Крути педали»)
8. Участие в областном конкурсе программ «Яркие краски лета» (приказ МСП НО от 26.05.2017г. № 266) Учреждение заняло призовое место.
9. Организация встречи губернатора Нижегородской области в рамках посещения Сергачского района.
10. Организация посещений специалистами обучающих семинаров и вебинаров.

На базе Центра ведется работа по направлениям четырех региональных программ:

1. работа по направлениям региональной программы "Социальный навигатор: современные эффективные социальные услуги для молодых семей и семей с детьми младшего возраста":
  - работа Службы домашнего визитирования;
  - работа социальных межведомственных «Социальных патрулей» и выездных социальных бригад
  - работа группы «Зрелое родительство»
2. работа по направлениям региональной программы «Профилактика насилия и жестокости обращения с детьми, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Нижегородской области»:
  - обучение группы детей навыкам безопасного использования сети Интернет;
  - реализация инновационных программ социально-психологической помощи детям-жертвам или свидетелям насилия и членам их семей ;
  - внедрение эффективных технологий и методов работы с детьми , подвергшимися насилию и жестокому обращению, в том числе танцевально-двигательная терапия и прикладное творчество.
3. Работа по направлениям региональной программы Нижегородской области «Мы - как все»:
  - Организация интегрированных досуговых социокультурных мероприятий;
  - работа Службы сопровождения семьи и ребёнка с ограниченными возможностями.
4. Работа по направлениям региональной программы Нижегородской области «Под защитой семьи»:
  - Работа Службы сопровождения семьи и ребёнка.
  - Работа Школы замещающих родителей.

Специалисты центра проходят обучение в соответствии с планом обучения специалистов, работающих по региональным программам Нижегородской области.

Выполнение государственного задания:

1. предоставление социального обслуживания в стационарной форме (план на год 55 чел):
  - гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической зависимостью, лицами, имеющие пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье – 22 чел.
  - гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации – 28чел.Среднее значение по услуге – 91%
2. предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (план на год 70 чел):
  - гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе -2 чел.

- гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической зависимостью, лицами, имеющие пристрастие к азартным играм, лицам, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье- 12 чел.

- гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации – 53 чел.

Среднее значение по услуге – 96%

3. Подготовка граждан, выразивших желание принять детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства (план на год 15 чел.)– 10 чел.

Среднее значение по услуге – 67%

1. Социально-реабилитационное обслуживание в условиях круглосуточного пребывания

План -1560 койко/дней

Факт-1556 койко/дней

Выполнение -99,7%

2. Социально-реабилитационное обслуживание в условиях дневного пребывания.

План-300чел/дн

Факт-300чел/дн

Выполнение -100%

Среднее значение -100%

3. Председатель общественного совета Мастюгина Светлана Геннадьевна предложила оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 3 квартале 2017г. по шкале: «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

**Решили:** оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 3 квартале 2017г. в целом удовлетворительно;

Председатель



Мастюгина С.Г.

Секретарь



Иванова М.Н.

**ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ №4**  
**общественного совета по независимой оценке качества услуг,**  
**предоставляемых ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»**

25.12.2017г.

14.00-15.00

Актuый зал ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» (г.Сергач, ул.Коммуны, д.5б)

**ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

Мастюгина Светлана  
Геннадьевна - Специалист первой категории отдела социального обслуживания населения ГКУ «УСЗН Сергачского района»

**Председатель Общественного совета**

**Члены общественного совета:**

Карабасова Елена  
Вячеславовна - Главный специалист по охране детства Управления Образования администрации Сергачского муниципального района

**Заместитель председателя Общественного совета.**

1. Лыскова Елена  
Анатольевна - Журналист газеты «Сергачская жизнь», редактор отдела писем
2. Священник Артемий  
Мокрецов - Настоятель Храма архистратига божия Михаила
3. Жиганшина Наиля  
Аманнуиловна - Ответственный секретарь общественно-политической газеты «Туган Як»

Секретарь: Иванова Марина Николаевна – зам.директора по ВРР ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района»

**Повестка заседания:**

1. Открытие заседания .- Мастюгина С.Г.

2.Заслушивание информации о работе ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 4 квартале 2017г.- Карабасова Е.В.;

3. Оценка качества работы ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 4 квартале 2017г. – Мастюгина С.Г.

#### **Ход заседания:**

1.Открытие заседания. Вступительное слово председателя Общественного совета.

2. Карабасова Е.В.довела до сведения членов Общественного совета результаты работы учреждения в 4 кв.2017г.:

В 4 кв.2017г. За счет благотворителей приобретено: ГСМ на сумму 72199,64 руб.; Хозтовары, чистящие и моющие средства, мягкий инвентарь, мебель, новогодние подарки, медикаменты, продукты питания на сумму 243437,28 руб;

Сведения о неисполненных предписаниях проверяющих органов на 01.01.2017г., требующие вложений за счет средств областного бюджета:

30.05.2013г. **Прокуратура Сергачского района** Нарушения:

1. в нарушении п.2.1.4. СанПиН 2.4.1201-03-земельный участок огорожен с лицевой стороны штакетником, с трех других сторон сеткой рабица, высота ограждения 1,5 м, при норме 1,6 м. 2. в нарушении п.2.1.8. СанПиН 2.4.1201-03-На игровых площадках имеется 3 теневых навеса площадями 24.2 кв.м, 26 кв.м, 31,6 кв.м, общей площадью 81.8 кв.м,. Огорожена одна сторона в каждом теневом навесе. С двух боковых сторон навесы огорожены на высоту 0,5 м. Написано письмо в МСП НО от 16.06.2017г. № 160 с просьбой выделения денежных средств на устранение предписаний

2. 08.07.2016г. **ТО Роспотребнадзор в Сергачском, краснооктябрьском, Пильнинском, Сеченовском районах.** Нарушение п.8.2. СанПиН 2.4.3259-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию оборудованию и режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей». Обеспечить проведение декоративного ремонта в варочном цехе пищеблока. Срок исполнения до 01.10.2017г.

В данный момент декоративный ремонт пищеблока окончен. Предписание исполнено.

Сайт учреждения, созданный в январе 2013г., (<http://nadezhda-deti.ucoz.ru/>) периодически обновляется.

#### **Значимые мероприятия учреждения :**

- 1.Участие в Декаде пожилых людей.
- 2.Участие в Декаде инвалидов
- 3.Участие в областном конкурсе творческих работ «При солнышке - тепло, при матери – добро», посвященном Дню матери.
4. Участие в областном семейном конкурсе для замещающих семей «Новогодний серпантин»
5. Участие в Декаде матери .
- 6.Участие во Всероссийской антинаркотической акции «Скажи, где торгуют смертью»
- 7.Участие во Всероссийской акции «День правовой помощи детям».
- 8.Участие во Всероссийской акции по борьбе с ВИЧ-инфекцией «Стоп ВИЧ/СПИД»
9. Участие в областном студенческом творческом конкурсе «Ярче всех», организованном ГБПОУ «Перевозский строительный колледж». (Воспитанница из опекунской семьи заняла первое место)

10. Организация и проведение Новогодних праздников для различных категорий семей и детей.
11. Организация поездки воспитанников в Нижегородский кукольный театр на Новогоднее представление.
12. Посещение воспитанниками центра новогоднего представления «Губернаторская елка».

На базе Центра ведется работа по направлениям четырех региональных программ:

1. работа по направлениям региональной программы "Социальный навигатор: современные эффективные социальные услуги для молодых семей и семей с детьми младшего возраста":
  - работа Службы домашнего визитирования;
  - работа социальных межведомственных «Социальных патрулей» и выездных социальных бригад»
  - работа группы «Зрелое родительство»
2. работа по направлениям региональной программы «Профилактика насилия и жестокости обращения с детьми, безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Нижегородской области»:
  - обучение группы детей навыкам безопасного использования сети Интернет;
  - реализация инновационных программ социально-психологической помощи детям-жертвам или свидетелям насилия и членам их семей ;
  - внедрение эффективных технологий и методов работы с детьми , подвергшимися насилию и жестокому обращению, в том числе танцевально-двигательная терапия и прикладное творчество.
3. Работа по направлениям региональной программы Нижегородской области «Мы - как все»:
  - Организация интегрированных досуговых социокультурных мероприятий;
  - работа Службы сопровождения семьи и ребёнка с ограниченными возможностями.
4. Работа по направлениям региональной программы Нижегородской области «Под защитой семьи»:
  - Работа Службы сопровождения семьи и ребёнка.
  - Работа Школы замещающих родителей.

Специалисты центра проходят обучение в соответствии с планом обучения специалистов, работающих по региональным программам Нижегородской области.

Выполнение государственного задания:

1. предоставление социального обслуживания в стационарной форме (план на год 55 чел):
  - гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической зависимостью, лицами, имеющие пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье – 22 чел.
  - гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации – 33 чел.Среднее значение по услуге – 100%
2. предоставление социального обслуживания в полустационарной форме (план на год 70 чел):
  - гражданин при наличии в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе -2 чел.
  - гражданин при наличии внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической зависимостью, лицами, имеющие пристрастие к азартным играм, лицам, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье- 14 чел.

- гражданин при наличии ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации – 54 чел.  
Среднее значение по услуге – 100%

3. Подготовка граждан, выразивших желание принять детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, на семейные формы устройства (план на год 15 чел.)– 15 чел.  
Среднее значение по услуге – 100%

1. Социально-реабилитационное обслуживание в условиях круглосуточного пребывания

План -1453 койко/дней

Факт-1739 койко/дней

Выполнение -119%

2. Социально-реабилитационное обслуживание в условиях дневного пребывания.

План-610чел/дн

Факт-610чел/дн

Выполнение -100%

Среднее значение -100%

3. Председатель общественного совета Мастюгина Светлана Геннадьевна предложила оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 4 квартале 2017г. по шкале: «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

**Решили:** оценить работу ГКУ «СРЦН «Надежда» Сергачского района» в 4 квартале 2017г. в целом удовлетворительно;

Председатель



Мастюгина С.Г.

Секретарь



Иванова М.Н.