

**Протокол**  
**заседания Общественного совета по вопросам независимой оценки**  
**качества работы ГБУ «Центр социального обслуживания граждан**  
**пожилого возраста и инвалидов г.о.г. Шахунья»**

**27.06.2025г.**

**№ 2**

г. Шахунья

**Присутствовали:**

|                    |                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------|
| Зиновьева          | - заместитель главного редактора АУ "Редакция           |
| Ольга Владимировна | газеты "Знамя труда", <u>председатель Общественного</u> |
|                    | <u>совета ГБУ "ЦСОГПВИИ г. о.г. Шахунья"</u>            |

**Члены попечительского совета:**

|                    |                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------|
| Багерян            | - начальник Управления образования г.о.г. Шахунья |
| Алена Гилимзяновна |                                                   |

|                 |                                                |
|-----------------|------------------------------------------------|
| Шлякова         | - председатель совета ветеранов г.о.г. Шахунья |
| Нина Николаевна |                                                |

|                      |                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------|
| Хлыбова              | - председатель Шахунской районной организации       |
| Валентина Михайловна | Нижегородской областной организации им. А. Невского |
|                      | Общероссийской общественной организации             |
|                      | "Всероссийское общество инвалидов"                  |

|                   |             |
|-------------------|-------------|
| Хлыбова           | - пенсионер |
| Светлана Ивановна |             |

**Кворум для принятия решения имеется.**

**Приглашенные:**

|                     |                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------|
| Шерстнева           | - директор ГБУ "Центр социального обслуживания граждан |
| Ирина Александровна | пожилого возраста и инвалидов г.о.г. Шахунья"          |
| Логовская           | - заведующий отделением социально-консультативного     |
| Ирина Павловна      | обслуживания, <u>секретарь</u>                         |

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Итоги работы ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья" за второй квартал.
2. Подведение итогов анкетирования и внесение предложений по улучшению качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья»
3. Утверждение «Отчета по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья»

**1. По первому вопросу** слушали Шерстневу И.А – директора ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья», которая ознакомила членов Общественного совета с итогами работы учреждения за второй квартал 2025 года, с выполнением государственного задания, с проведенными мероприятиями.

**РЕШИЛИ:** Признать работу ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г Шахунья" эффективной.

**ГОЛОСОВАЛИ:** "За" - 5 чел., "против" - 0 чел., "воздержались" - 0 чел.

**2. По второму вопросу** слушали Зиновьеву О.В, председателя Общественного совета, которая ознакомила присутствующих с итогами анкетирования получателей социальных услуг ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья».

Члены Общественного совета ознакомились с информацией, размещенной на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах. На сайте имеется возможность оценить качество оказания социальных услуг. Анализ показал, что 98,85 % удовлетворены качеством оказания учреждением социальных услуг. (Приложение 1). На сайте создана альтернативная версия для слабовидящих.

С целью проведения независимой оценки качества работы Учреждения, был осуществлен мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых Учреждением. В качестве объекта исследования выступили граждане пожилого возраста и инвалиды – получатели социальных услуг. Исследование проводилось методом анкетного опроса. Всего по учреждению было опрошено 65 получателей социальных услуг в различных структурных подразделениях.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья", удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрошиваемые удовлетворены качеством услуг и готовы рекомендовать ГБУ "ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья" в качестве поставщика социальных услуг родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. (приложение 2).

**РЕШИЛИ:** По итогам анкетирования дать положительную оценку деятельности учреждения и признать предоставляемые социальные услуги качественными по итогам квартала.

**ГОЛОСОВАЛИ:** "За" - 5 чел., "против" - 0 чел., "воздержались" - 0 чел.

**3. По третьему вопросу** слушали Зиновьеву О.В., председателя Общественного совета, которая ознакомила совет с «Отчетом по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья», и предложила его утвердить.

**РЕШИЛИ:** Утвердить «Отчет по результатам формирования независимой системы оценки качества работы ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья».

**ГОЛОСОВАЛИ:** "За" - 5 чел., "против" - 0 чел., "воздержались" - 0 чел.

Председатель Общественного совета



Зиновьева О.В.

## Оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых в учреждении социального обслуживания

### 1. Как вы оцениваете свою информированность о работе учреждения?

|                           | Процент голосов | Количество голосов |
|---------------------------|-----------------|--------------------|
| хорошо                    | 91.40 %         | 595                |
| достаточно                | 8.60 %          | 56                 |
| не информирован           | 0.00 %          | 0                  |
| Общее количество голосов: |                 | 651                |

### 2. Удовлетворяют ли вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.) предоставления социальных услуг в учреждении? Вам здесь комфортно?

|                           | Процент голосов | Количество голосов |
|---------------------------|-----------------|--------------------|
| полностью                 | 95.24 %         | 620                |
| частично                  | 4.45 %          | 29                 |
| условия не удовлетворяют  | 0.31 %          | 2                  |
| Общее количество голосов: |                 | 651                |

### 3. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении вам социальных услуг? Довольны ли вы работой сотрудников учреждения?

|                           | Процент голосов | Количество голосов |
|---------------------------|-----------------|--------------------|
| да                        | 99.54 %         | 648                |
| нет                       | 0.15 %          | 1                  |
| не всегда                 | 0.31 %          | 2                  |
| Общее количество голосов: |                 | 651                |

### 4. Как вы оцениваете период ожидания получения социальных услуг?

|                                          | Процент голосов | Количество голосов |
|------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| очередь на получение услуг отсутствует   | 81.11 %         | 528                |
| незначительный период пребывал в очереди | 17.67 %         | 115                |
| период ожидания очень длительный         | 0.31 %          | 2                  |
| затрудняюсь ответить                     | 0.92 %          | 6                  |
| Общее количество голосов:                |                 | 651                |

**5. Удовлетворяет ли вас качество питания в учреждении (при наличии)?**

|                                                                                                    | Процент голосов | Количество голосов |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| полностью         | 97.04 %         | 590                |
| частично          | 2.63 %          | 16                 |
| не удовлетворяет  | 0.33 %          | 2                  |
| Общее количество голосов:                                                                          |                 | 608                |

**6. Удовлетворяет ли вас качество оказания услуг?**

|                                                                                                    | Процент голосов | Количество голосов |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| полностью         | 98.31 %         | 640                |
| частично          | 1.54 %          | 10                 |
| не удовлетворяет  | 0.15 %          | 1                  |
| Общее количество голосов:                                                                          |                 | 651                |

**итого по всем позициям: 98,85 %  
удовлетворены качеством  
предоставления социальных услуг**

**Отчет общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы  
ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г. Шахунья»**

| <b>Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан<br/>пожилого возраста и инвалидов городского округа город Шахунья»</b> |                              |                                               |                                               |                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>№ 2/25 от 27.06.2025 г.</b>                                                                                                                         |                              |                                               |                                               |                                                     |
| <b>Структурные подразделения</b>                                                                                                                       | <b>Кол-во<br/>опрошенных</b> | <b>Кол-во<br/>положитель-<br/>ных ответов</b> | <b>Кол-во<br/>отрицатель-<br/>ных ответов</b> | <b>Дана<br/>положитель-<br/>ная оценка<br/>( %)</b> |
| Отделения социально-бытового обслуживания на дому                                                                                                      | 20                           | 20                                            | 0                                             | 100                                                 |
| Отделения социально-медицинского обслуживания на дому                                                                                                  | 10                           | 10                                            | 0                                             | 100                                                 |
| Отделение срочного социального обслуживания                                                                                                            | 10                           | 10                                            | 0                                             | 100                                                 |
| Отделение дневного пребывания                                                                                                                          | 10                           | 10                                            | 0                                             | 100                                                 |
| Отделение социально-консультативной помощи                                                                                                             | 10                           | 10                                            | 0                                             | 100                                                 |
| Отделение специализированный жилой дом                                                                                                                 | 5                            | 5                                             | 0                                             | 100                                                 |
| <b>Всего по учреждению</b>                                                                                                                             | <b>65</b>                    | <b>65</b>                                     | <b>0</b>                                      | <b>100</b>                                          |

27.06.2025 г.

Председатель Общественного совета



Зиновьева О.В.