

Муниципальное бюджетное учреждение зерноградского района
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

г.Зерноград

04 апреля 2017 г.

ПРОТОКОЛ № 1
заседания Попечительского совета

Присутствовали:

Васильченко Виталий Николаевич – начальник УСЗН администрации
Зерноградского района
Платонов Анатолий Иванович – глава администрации Зерноградского
городского поселения
Сысоев Василий Федорович – глава администрации Конзаводского сельского
поселения
Семенов Александр Петрович – председатель Зерноградского районного Совета
ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и
правоохранительных органов
Кучеренко Елена Леонидовна – ведущий специалист Отдела по ФК, спорту и
работе с молодежью администрации
Зерноградского района

Приглашены:

Степанчук Л.А. - директор МБУ ЗР «ЦСО»
Денисенко В.А. - заместитель директора МБУ ЗР «ЦСО»

Повестка дня:

1. Об утверждении тарифов на социальные и дополнительные социальные услуги, предоставляемые МБУ ЗР «ЦСО»
2. О независимой оценке качества деятельности МБУ ЗР «ЦСО»
3. Муниципальное задание МБУ ЗР «ЦСО» на 2017 год

По вопросу № 1 «Об утверждении тарифов на социальные и дополнительные социальные услуги, предоставляемые МБУ ЗР «ЦСО» выступила заместитель директора МБУ ЗР «ЦСО» Денисенко В.А.

Во исполнение федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», областного закона от 03.09.2014 №222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области», постановлений Правительства Ростовской области от 03.12.2014 № 813 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» и от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг», на основании приказа Министерства труда и социального развития Ростовской области от 14.12.2015 № 392 «Об утверждении методики расчета тарифов на социальные услуги» утверждены тарифы на социальные и дополнительные социальные услуги постановлением Администрации Зерноградского района № 334 от 30.03.2017г.

Настоящее постановление опубликовано на сайте Администрации Зерноградского района и сайте МБУ ЗР «ЦСО» и вступило в силу с 01 апреля 2017 года. Новые тарифы доведены до сведения всем обслуживаемым.

Решили: Информацию принять к сведению.

По вопросу № 2 «О независимой оценке качества деятельности МБУ ЗР «ЦСО» выступила директор МБУ ЗР «ЦСО» Степанчук Л.А.

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики" и в соответствии с Постановлением правительства РФ от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» в Зерноградском районе создан Общественный совет, который осуществляет мониторинг качества работы организаций в сфере социального обслуживания. Разработаны показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Под независимой оценкой понимается оценка деятельности организации социального обслуживания в соответствии с показателями, характеризующие качество оказания услуг организациями социального обслуживания. Попечительский совет принимает участие в оценке качества работы МБУ ЗР «ЦСО». В связи с этим на Ваше усмотрение представляется информация о результатах независимой оценки МБУ ЗР «ЦСО» за 2016 год. (показатели прилагаются)

Решили: Утвердить показатели работы МБУ ЗР «ЦСО» по оценке качества оказания услуг.

По вопросу № 3 «Муниципальное задание МБУ ЗР «ЦСО» на 2017 год» слушали директора МБУ ЗР «ЦСО» Степанчук Л.А.

Плановые показатели, характеризующие объем муниципальной услуги:

- 87.90 деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая – 30 получателей социальных услуг;
- 88.10 предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам – 1020 получателей социальных услуг.

Ознакомились с изменениями в части показателей, характеризующих качество оказания услуг.

Решили: Принять к сведению.

Председатель Попечительского совета



А.П.Семенов

Секретарь Попечительского совета



Е.Л.Кучеренко

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки
качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением Зерноградского района «Центр социального
обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» за 2016 год**

(оценка проведена Управлением социальной защиты населения Администрации Зерноградского района в рамках
исполнения приказа от 07.05.2015 №17/1 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки
качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением Зерноградского района «Центр социального
обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»)

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания	
				стационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	3	3
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных	баллы	от 0 до 1		

	учреждений» -показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»			1	1
1.2.	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 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	<p>менее чем на 10%</p> <p>от 10 до 30%</p> <p>от 30 до 60%</p> <p>от 60 до 90 %</p> <p>от 90 до 100 %</p>	<p>0</p> <p>0,3</p> <p>0,6</p> <p>0,9</p> <p>1</p>	1	1
1.3.	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	1/0	1	1
2.	Наличие альтернативной версии	да/нет	1/0		

	официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			1	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	1	1
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
4.2.	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
5.	Наличие возможности направления		Максимальное		

	заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	3	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	3	3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного	отсутствует/ представлена	0/0,5/1		

	органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	частично/ представлена в полном объеме		1	1
7.	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	3	3
1.1.	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	1/0,5/0	0,5	нет

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1	нет
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1	нет
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установлен- ных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1

5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	0
2.	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)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают	%	от 0 до 1 балла; значение показателя		

	доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		(в %), деленное на 100	1	1
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
3.	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		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6	0,6

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

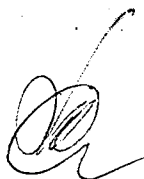
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от	%	среднеарифметическая величина значений		

	числа опрошенных, том числе удовлетворенных:		показателей 2.1-2.13 в баллах	1	1
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
2.5.	предоставлением социально- бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет

2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
2.10.	Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	1
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	нет

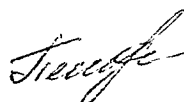
	(оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных				
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	1	1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1	1

Заместитель начальника УСЗН



О.Л.Саенко

Начальник сектора Правовой работы, опеки,
попечительства и реабилитации



Е.Г.Петелина