

Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Новосибирской области  
«Новосибирский областной геронтологический центр»

Протокол №5  
Заседания Попечительского совета при ГАУСО НСО НОГЦ

30.06.2016

Присутствовали:

- Прохорова Л.В., к.ф.н., доцент кафедры СРиСА Новосибирского государственного технического университета – председатель;
- Макерова О.В., заместитель начальника отдела социальной поддержки населения Центрального округа г. Новосибирска - секретарь;
- Казначеев С.В., д.м.н.; профессор, академик Западно-Сибирского отделения Международной Славянской академии;

Отсутствовали:

- Урычев С.А., генеральный директор ООО «Пауль Хартманн Сибирь»;
- Пятницкий Б.П., председатель медико-социальной комиссии Городского совета ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов.

Приглашены:

Гоманков В.И.  
Шураева Г.А.

директор ГАУСО НСО НОГЦ;  
заместитель директора по комплексному развитию учреждения и организационно-методической работе ГАУСО НСО НОГЦ.

Повестка дня:

1. Отчет по выполнению решений Попечительского совета от 30.03.2016 г.:

- о реализации направления «Предоставление парикмахерских услуг» в рамках выполнения Перспективного плана развития Новосибирского областного геронтологического центра по видам деятельности, приносящим доход на плановый период 2015-2017 гг.;

- об информировании населения о деятельности ГАУСО НСО НОГЦ

2. О формировании независимой системы оценки качества работы ГАУСО НСО НОГЦ.

## Слушали:

1. Шураеву Г.А. – решением Попечительского совета от 30.03.2016 г. было решено написать письма крупным организациям, торгующим оборудованием для парикмахерских, строительными и отделочными материалами об оказании благотворительной помощи на ремонт помещения и приобретение оборудования в парикмахерскую, а также депутатам различных уровней об оказании финансовой помощи в открытии социальной парикмахерской. Учреждением в течение 2-го квартала 2016 года были составлены и направлены письма:

- на спонсорскую помощь для открытия соц.парикмахерской 4 депутатам различного уровня, директору ООО «Пауль Хартманн», получено 2 отказа, 3 письма на рассмотрении.

- на благотворительную помощь для проведения праздничных мероприятий в 4 предприятия по изготовлению кондитерских изделий, получено 2 положительных отклика, 2 отказа.

- на спонсорскую помощь для приобретения видеокамеры и ноутбука в 2 профилирующие организации, получено 2 отказа.

- на благотворительную помощь в предоставлении рассады цветов в ООО «Приобское», получена помощь.

Работа по реализации проекта «Социальная парикмахерская» в настоящий момент приостановлена по причине отсутствия:

- свободных внебюджетных средств Учреждения (в ОГПС «Мочище» идет подключение к централизованным системам холодного водоснабжения и водоотведения, модернизация котельного оборудования, ремонт жилых помещений);

- спонсорской помощи.

Также была рассмотрена возможность участия в конкурсах Министерства региональной политики Новосибирской области социально значимых проектов, негосударственных банков, выполняемых физическими лицами и социально ориентированными некоммерческими организациями, с привлечением физических лиц, из числа клиентов учреждения и общественных ветеранских организаций. Решено вести работу по привлечению грантов с января 2017 года.

Проведена большая работа в распространении информации о деятельности НОГЦ и привлечения сторонних организаций, имеющих возможность предоставить информационные площадки. Так, Геронтологический центр принял участие:

- ✓ в выставке современных медицинских оздоровительных технологий, средств и услуг «Продлить жизнь — 2016» (получена золотая медаль, реализовано более 1000 штук информационно-рекламного материала),
- ✓ - в районной выставке декоративно-прикладного творчества, представлены работы 2-ух направлений школы-студии «Золотые вехи» (лауреаты получили дипломы и денежные призы).

Открыто новое направление работы – «Выездные консультационные площадки для жителей Новосибирской области». Проведены встречи с населением Колыванского и Мошковского районов. Первая программа выездов включает в себя презентацию деятельности Геронтологического центра с показом видеофильма и демонстрацией слайд-шоу о творческих объединениях Школы-студии «Золотые вехи»; лекции о способах и методах продления активного долголетия, подготовленные врачами Центра; мастер-класс от врача по лечебной физкультуре, разработанный для лиц старшего возраста.

Для всех присутствующих участников встреч предусмотрены диагностические процедуры по определению уровня здоровья и психофизиологического состояния с привлечением программно-аппаратного комплекса «Кардио-БОС», консультации врачей Геронтологического центра (терапевты, невролог, врач ЛФК), предоставление оздоровительной услуги «Кислородный коктейль» и многое другое.

В настоящий момент подготавливается вторая тематическая программа работы выездной консультационной площадки.

Разосланы Программы выездных консультационных площадок для жителей по Ресурсным и комплексным центрам города Новосибирска для сотрудничества (20 организаций), получено 3 положительных отклика о встречах.

Ведется работа с ТОСами города:

- в апреле организован выезд в ТОС «Весна» (Центральный район) с презентацией о деятельности центра,
- приглашены к сотрудничеству 7 ближайших ТОСа города, получено 3 положительных отклика о встречах в 3 квартале 2016 г.

Продолжено сотрудничество с:

- ✓ с сайтом Пенсионеры-онлайн: размещение новостей, пресс-релизов, расписаний школы-студии «Золотые вехи», наборы-приглашения на лечебно-оздоровительные программы;
- ✓ Народным факультетом при НГТУ (проведена презентация услуг учреждения с раздачей информационным материалов, мастер-класс по ЛФК, работа с группой Вконтакте - обмен информацией, выкладка новостей);
- ✓ Областным советом ветеранов войны, труда, военной службы и правоохранительных органов (информирование Советов ветеранов Новосибирской области о деятельности учреждения);

Распространены раздаточные материалы в следующих организациях: Совет ветеранов Заельцовского района, Народный факультет НГТУ, центральная городская библиотека им. К.Маркса, Творческий клуб «Оптимист» Заельцовского района, ДК «Прогресс», Детская городская поликлиника №1 по адресу ул.Дуси Ковальчук, 40б. Регулярно проводится обновление и размещение

объявлений о деятельности центра на различных рекламно-информационных интернет-сайтах.

**Решили:** принять к сведению информацию об исполнении рекомендаций Попечительского совета от 30.03.2016 г. Дать удовлетворительную оценку работе, проведенной Учреждением в данных направлениях.

2. Шураеву Г.А. – предлагаю в соответствии с постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказом Минтруда России от 29.02.2016 № 80 "Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания" внести в положение о Попечительском совете ГБУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр», утвержденное приказом директора от 13 октября 2014 года № 126-ОД, дополнения следующего содержания:

в Раздел 2 «Основные направления деятельности Попечительского совета»:  
«- обобщение и анализ общественного мнения о качестве работы Учреждения, в том числе по результатам анкетирования получателей услуг;  
- подготовка предложений по повышению качества работы Учреждения;  
- участие в разработке планов мероприятий по улучшению качества работы Учреждения;  
- изучение рейтинга Учреждения на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);  
- изучение материалов средств массовой информации о качестве работы Учреждения;  
- участие в организации и проведении мероприятий, направленных на повышение качества работы Учреждения (конференции, круглые столы и т.д.);  
- участие в разработке и реализации мер, направленных на оказание всесторонней помощи и поддержки гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации;  
- разработка и внесение на рассмотрение руководства Учреждения предложений и рекомендаций в виде решений Совета».

Кроме того, предлагаю утвердить «Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы ГАУСО НСО НОГЦ» (Приложение 1) и «Опросный лист клиента ГАУСО НСО НОГЦ» по оценке качества услуг (Приложение 2). Опрос проводить не реже 1 раза в год.

**Решили:** 1. Внести в положение о Попечительском совете ГБУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» в раздел об основных направлениях деятельности Попечительского совета пункты о независимой оценке качества работы Геронтологического центра.

2. Утвердить «Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы ГАУСО НСО НОГЦ» и «Опросный лист клиента ГАУСО НСО НОГЦ».

3. Организационно-методическому отделу проводить анкетирование по «Опросному листу клиента ГАУСО НСО НОГЦ» различных клиентских групп учреждения не реже 1 раза в год, результаты анкетирования для последующей обработки отдавать заместителю председателя Попечительского совета – Казначееву С.В.. Обобщенные результаты анкетирования и оценку деятельности Учреждения выкладывать на официальный сайт ГАУСО НСО НОГЦ.

4. Казначееву С.В. – в течение 2-х недель после получения «Опросного листа клиента ГАУСО НСО НОГЦ» провести их обобщение и анализ. Результаты оценки и выводов с рекомендациями по улучшению качества социальных услуг в учреждении предоставить в организационно-методический отдел с последующим обсуждением на очередном заседании Попечительского совета.

Прохорова Л.В. предложила провести следующее заседание Попечительского совета в сентябре 2016 года.

Председатель  
Попечительского совета:



Прохорова Л.В.

Секретарь:



Макерова О.В.

## **Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы ГАУСО НСО НОГЦ**

- 1) Открытость и доступность информации об организации:
  - уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);
  - полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);
  - наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);
  - доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
  - степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);
  - доля получателей удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);
  - доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (%)
  - материально-техническое обеспечение учреждения(баллы).
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:
  - доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:
  - доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%);
  - доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных (%);
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:
  - доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);
  - доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
  - число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);
  - доля получателей удовлетворенных качеством проводимых мероприятий (%);
  - доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (%).

6) ценовая доступность получения платных услуг;  
доля посетителей, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной услуги, от числа опрошенных (%)

7) режим работы, удобный для посетителей;  
доля получателей, считающих удобным режим работы учреждения, от числа опрошенных посетителей учреждения (%).

## Опросный листа клиента ГАУСО НСО НОГЦ

Дата \_\_\_\_\_

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.

Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос

№ п/п	Вопрос	01	02	03	04	05	06	07
1.	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения?	Очень хорошо информирован(а)	Хорошо информирован	Информирован	Слабо информирован	Очень слабо информирован	Не информирован	Затрудняюсь ответить
2.	Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?	Очень комфортные	Комфортные	Скорее комфортные, чем не комфортные	Скорее не комфортные, чем комфортные	Не комфортные	Очень не комфортные	Затрудняюсь ответить
3.	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем не доступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить

4.	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	Очередь при получении услуг отсутствует	Очереди практически нет	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный	Вынужден постоянно находиться в очереди	Период ожидания в очереди длительный	Затрудняюсь ответить
5.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?	Высокий профессионализм и компетентность персонала	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	Скорее компетентен, чем не компетентен	Скорее не компетентен, чем компетентен	Не компетентен	Абсолютно не компетентен	Затрудняюсь ответить
6.	Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	Да, всегда и в любой ситуации	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
7.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?	Да, качество оказания услуг очень высокое	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить

8.	Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
9.	Считаете ли вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми	Доступны для всех	Доступны	Скорее доступны, чем недоступны	Скорее не доступны, чем доступны	Не доступны	Совсем не доступны	Затрудняюсь ответить
10.	Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий в учреждении?	Очень доволен	Доволен	Скорее доволен, чем нет	Скорее не доволен, чем доволен	Не доволен	Абсолютно не доволен	Затрудняюсь ответить
11.	Считаете ли Вы режим работы удобный для посетителей?	Да, очень удобный	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Абсолютно нет	Затрудняюсь ответить
12.	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета.	1. 2.						
13.	Что Вас не устраивает в работе учреждения?							
14.	Вы хотели бы что-то добавить?							

Примечания:

1. При расшифровке показателей в числителе используется «количество лиц равное сумме разделов = 01+02+03», в знаменателе – общее количество опрошенных

2. При анкетном опросе использовать целевую выборку, т.е. опрашивать «типичных клиентов». Выборка должна быть репрезентативной.

Расчет репрезентативности можно произвести с помощью он-лайн калькулятора на <http://allcalc.ru/node/100>