

**Протокол № 2**  
заседания Общественного совета при  
ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»

от 26 марта 2026 г.

**Всего:** членов Общественного совета - 6 чел.

**Присутствовали:** 5 человек

Председатель Общественного совета: Стрекаловская В.Б.

Заместитель председателя Общественного совета: Зайцева О.Н.

Члены Общественного совета: Терешкина А.Г.

Парютина Н.Х.

Мичурина Е.О.

Кворум для принятия решения имеется.

**Приглашенные:** Роньжева О.Ю., директор ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

Есина Ю.К., зам. директора по общим вопросам.

**Повестка дня:**

1. Независимая оценка качества и доступности условий предоставления социальных услуг в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» Общественным советом учреждения, по результатам анкетирования в 1 квартале 2026 года.

2. Изучение эффективности деятельности специалистов отделения социально-консультативного обслуживания «Один день в отделении» (количество и качество предоставляемых услуг, ведение документации).

3. Участие в подготовке плана мероприятий к Дню Победы в ВОВ, Дню семьи.

4. Изучение деятельности учреждения по оказанию помощи семьям участников СВО.

**По 1 вопросу слушали:** Есину Ю.К. – заместителя директора по общим вопросам.

В первом квартале 2026 года проведено анкетирование 25 получателей социальных услуг. Все опрошенные удовлетворены:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о работе ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»;

- доброжелательностью и вежливостью работников учреждения при первичном контакте с посетителями учреждения;

- условиями оказания услуг в учреждении в целом, в том числе наличием комфортной зоны отдыха, наличия и понятности навигации в помещении;

- условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении, санитарным состоянием помещений;

- своевременностью предоставления услуг;

- транспортной доступностью организации;

- доступностью записи на получение социальных услуг.

Все опрошенные готовы рекомендовать ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» для получения социальных услуг своим родственникам и знакомым, если есть возможность выбора организации. Отрицательных отзывов нет.

**Решили:**

1. Дать положительную оценку ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по доступности и качеству предоставленных социальных услуг в 1 квартале 2026 года.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 2 вопросу слушали:** Стрекаловскую В.Б. - председателя Общественного совета.

Проверена работа отделения социально-консультативного обслуживания. Отделение осуществляет свою деятельность в соответствии с годовым планом работы. Документация ведется на основании номенклатуры дел отделения. За 1 квартал 2026 года специалистами отделения обслужено 143 человека (из них проживают в городе – 123, в селе - 20), оказано 177 срочных социальных услуг; 24 дополнительные услуги. Количество денежных средств от представления дополнительных социальных услуг – 6746,00 руб.

На базе отделения создана справочно - телефонная служба «Единый социальный телефон». Всего за 1 квартал 2026 года службой воспользовались 6 человек.

Продолжил работу компьютерный класс по обучению граждан пожилого возраста основам компьютерной грамотности. За 1 квартал 2026 года обучен 1 гражданин.

На базе отделения действовал пункт проката технических средств реабилитации для социальной поддержки инвалидов, иных граждан, нуждающихся по медицинским показаниям в обеспечении средствами реабилитации. За 1 квартал 2026 года услугами пункта проката воспользовались 17 человек, выдано 17 технических средства реабилитации.

Специалистами отделения были организованы:

- мероприятия в рамках правового марафона для пенсионеров;
- онлайн-занятия по финансовой грамотности для старшего поколения;
- занятия в школе православного просвещения для граждан пожилого возраста и инвалидов.

За 1 квартал 2026 года 24 гражданам, имеющему ИПРА, оказано 90 социальных услуг.

На базе отделения создан клуб молодых инвалидов «Мы вместе» с целью предоставления инвалидам возможности общения и организованного досуга. Количество участников клуба – 15 человек. На базе ОДП организованы еженедельные занятия психолога с молодыми инвалидами, за 1 квартал было проведено 11 занятий.

Проводилась работа юриста и психолога по отдельным планам.

В целях повышения профессионального уровня сотрудников ежемесячно проводились обучающие семинары для специалистов отделения.

Один день работы в отделении показал, что специалисты отделения оказывают содействие гражданам округа в решении социальных вопросов.

Опросы получателей услуг показывают 100% удовлетворенность своевременностью и качеством предоставляемых услуг. Однако, следует активнее информировать граждан округа о своей работе через средства массовой информации, информационные памятки и буклеты.

**Решили:**

1. Информацию принять к сведению.
2. Рекомендовать специалистам отделения активизировать работу по информированию населения о своей деятельности через газету «Приокская правда», распространение информационных буклетов.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 3 вопросу слушали:** Зайцеву О.Н. – заместителя председателя Общественного совета.

Были вынесены на обсуждение мероприятия для включения в план проведения к Дню Победы в ВОВ, Дню семьи. Среди них:

- Патриотический час «Код Победы: Вера, Мужество, Единство» для получателей социальных услуг в отделении дневного пребывания.
- Социальная акция «За каждую весну спасибо» для ветеранов ВОВ.
- Виртуальный концерт «Песни Победы Великой» для получателей социальных услуг в отделениях надомного обслуживания.

- Мастер-класс «Вечный огонь» для получателей социальных услуг в отделении дневного пребывания.

- Праздничная программа «Семья – это то, что с тобой всегда» для семей с детьми, находящимися на патронаже в отделении семьи и детей.

- Час семейных реликвий «Дом вести – не рукавом трясти» для получателей социальных услуг в отделении дневного пребывания.

**Решили:**

1. Одобрить предложенные мероприятия и провести их к Дню Победы в ВОВ, Дню семьи.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

**По 4 вопросу слушали:** Терешкину А.Г. – члена Общественного совета.

Проведено изучение деятельности учреждения по оказанию помощи семьям участников СВО.

Учреждение оказывает социальные услуги в форме социального обслуживания на дому родителям участников СВО. В настоящее время на обслуживании находятся 5 человек, все услуги предоставляются бесплатно.

За 1 квартал текущего года сотрудники отделения семьи и детей привлекли на различные мероприятия и мастер-классы 6 детей из семей участников СВО, 1 ребенку-инвалиду предоставляются реабилитационные услуги на базе отделения дневного пребывания.

Специалистами отделения срочного социального обслуживания составлено 3 акта обследования материально-бытового положения граждан, которые необходимы для оформления социальных выплат семьям участников СВО.

Также учреждение предоставляет бесплатную юридическую и психологическую помощь членам семей участников СВО.

**Решили:**

1. Информацию по данному вопросу принять к сведению.
2. Рекомендовать учреждению продолжить работу по оказанию помощи семьям участников СВО в 2026 году.

**Голосовали:**

«за»-единогласно, «против»-нет, «воздержались»-нет.

Председатель Общественного совета:

Стрекаловская В.Б.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ**  
по критериям и показателям независимой оценки качества работы ГБУ «КЦСОН городского округа  
Навашинский» в сфере социального обслуживания в 1 квартале 2026 года  
кол-во опрошенных: 25 чел

№	Критерий	Показатели	Количество опрошенных		
			да	нет	Не пользо вались
1	Открытость и доступность информации об организации	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	16		9
		Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе перечне и порядке предоставления социальных услуг?	25		
2	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты, социальные работники и прочие работники)?	25		
		Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	18		7
3	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	8		17
		Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?	25		
		Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации)?	25		
		Удовлетворены ли Вы условиями и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации, санитарным состоянием помещений организации?	25		
		Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в	25		

		соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, графиком прихода социального работника и прочее)?			
		Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта, парковки)	25		
		Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	25		
		Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если была бы возможность выбора организации)?	25		