Протокол

заседания Общественного совета при Администрации Усть-Донецкого района по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Усть-Донецкого района, оказывающих социальные услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания.

30.08.2016г. р.п. Усть-Донецкий № 3

Присутствовали: Золотухина И.М., председатель Общественного совета, Полтавская О.М, секретарь Общественного совета, члены Общественного совета: Астахова Е. А., БорозенцевИ.Н., Кудин А.В., Золотухина И.М., Полтавская О.М., Скрынникова Т.И., Колтуненко С.А., Макарова В.Г., Шапошников Ю.А., Назарко Т.А., Закутаева Л.Ф., приглашенные: Щебуняев И.А, заместитель главы района по социальным вопросам, Малькова И. М., начальник УСЗН Администрации Усть-Донецкого района.

Повестка дня:

Об утверждении отчета рабочей группы Общественного совета по оценке качества работы МБУ «ЦСО» Усть-Донецкого района за 2016 год.
Докл. В.Г. Макарова

СЛУШАЛИ:
По первому вопросу выступила В.Г. Макарова, член рабочей группы Общественного совета по оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сфере социального обслуживания. Она сообщила, что на основании проведенного анкетирования 370 человек, находящихся на обслуживании в социально-реабилитационном центре и в отделениях социального обслуживания, а так же 118 человек персонала МБУ «ЦСО» Усть-Донецкого района об уровне удовлетворенности качеством предоставляемых услуг учреждением установлено, что из 20 заданных критериев оценки наименьший уровень удовлетворенности имеет один показатель:
- уровень рейтинга на сайте www.Bus.gov.ru.
В целом уровень удовлетворенности качеством составляет 93,3%, количество баллов по итогам независимой оценке - 45,5%. Отчет и таблицы 1-5 прилагаются.

РЕШИЛИ:
1. Утвердить отчет по оценке качества предоставляемых услуг МБУ «ЦСО» Усть-Донецкого района. Качество оказываемых учреждением услуг признать удовлетворительным.
2. Рекомендовать: в целях повышения качества оказываемых услуг руководству учреждения МБУ «ЦСО» Усть-Донецкого района разработать план мероприятий по повышению качества оказываемых услуг.

Председатель Общественного совета И.М.Золотухина
Секретарь О.М.Полтавская

Отчет рабочей группы Общественного совета по оценке качества работы учреждений социального обслуживания (МБУ «ЦСО» Усть-Донецкого района) за 2016 год.

№	Показатель	Максимальное значение показателя (бал)	Фактическое значение показателя (бал)	%
	Открытость и доступность информации об учреждении			
1	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov. ru	5	0	0
2	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте(полное и сокращенное наименование организации, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации, сведения об учредителе, учредительные документы)	10	10	100
3	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	10	9	90

4	Доля клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных *	10	9	90

Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

5	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т. ч. детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы)	10	10	100
6	Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного клиента	10	10	100
7	Доля клиентов удовлетворенных условиями(помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь,	10	10	100

	хранение личных вещей и т. д.)			

Время ожидания в очереди при получении услуг

8	Среднее время ожидания получения услуг в учреждении	10	10	100
9	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	10	10	100

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

10	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентнам от числа опрошенных клиентов учреждения	10	9	90
11	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, вежливым и доброжелательным от числа опрошенных клиентов учреждения	10	9	90

Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении

12	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания	10	9	90

	услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения			
13	Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым от числа опрошенных	10	9	90
14	Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с ИПР от общего числа инвалидов в учреждении	10	10	100
15	Число обоснованных жалоб	10	10	100
16	Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания в учреждении	10	10	100
17	Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер(оздоровительных, досуговых, профилактических и др.)	10	10	100

Доля персонала, которая удовлетворена качеством услуг, оказываемых клиентам в учреждении

18	Доля персонала,	5	5	100

	которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения			
19	Доля персонала, которая готова рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных	10	9	90
	Итого:	180	168	93,3

Информация о результатах анкетирования
МБУ "ЦСО" Усть-Донецкого района за 2016 г. в СРО таблица 1

№	Содержание вопроса		Содержание ответа	Количество ответов	процент от принявших участие в анкетировании	Общий процент	Всего баллов
1	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?	1	Очень хорошо информирован (а)	13	34,21	100,00	10
		2	Хорошо информирован (а)	12	31,58		
		3	Информирован (а)	13	34,21		
		4	Слабо информирован (а)				
		5	Очень слабо информирован (а)				
		6	Не информирован (а)				
		7	Затрудняюсь отметить				
			ИТОГО	38	100,00		
2	Удовлетворенны ли Вы условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)	1	Да, условия предоставления услуг на очень высоком уровне	15	39,47	100,00	10
		2	Да	19	50,00		
		3	Скорее да	4	10,53		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
				38	100,00		
3	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	1	Очередь при получении услуг отсутствует	20	52,63	100,00	10
		2	Очереди практически нет	12	31,58		
		3	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	6	15,79		
		4	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный				
		5	Вынужден (а) постоянно находится в				

		6	Период ожидания очень длительный				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100,00		
4	Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?	1	Высокий профессионализм и компетентность персонала	17	44,74	100,00	10
		2	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	16	42,11		
		3	Скорее компетентен, чем не компетентен	5	13,16		
		4	Скорее не компетентен, чем компетентен				
		5	Не компетентен				
		6	Абсолютно не компетентен				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100		
5	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	1	Да, всегда и в любой ситуации	19	50,00	100,00	10
		2	Да	17	44,74		
		3	Скорее да	2	5,26		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100,00		
6	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении	1	Да, качество оказания услуг очень высокое	9	23,68	100,00	10
		2	Да	25	65,79		
		3	Скорее да	4	10,53		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100,00		

	7) Удовлетворены ли Вы условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения?	1	Да, условия проживания очень хорошие	18	47,37	100,00	10
		2	Да	15	39,47		
		3	Скорее да	5	13,16		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
				38	100,00		
8	Порекомендовали ли Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?	1	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	12	31,58	100,00	10
		2	Да	20	52,63		
		3	Скорее да	6	15,79		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100,00		
9	Удовлетворенны ли Вы качеством питания?	1	Да, качество питания очень высокое	9	23,68	100,00	10
		2	Да	25	65,79		
		3	Скорее да	4	10,53		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100,00		
10	Удовлетворенны ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	1	Да, качество мероприятий очень высокое	9	23,68	100,00	10
		2	Да	25	65,79		
		3	Скорее да	4	10,53		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить				
			ИТОГО	38	100,00		

Информация о результатах анкетирования
МБУ "ЦСО" Усть-Донецкого района за 2016 г. в ОСО таблица 2

№	Содержание вопроса		Содержание ответа	Количество ответов	процент от принявших участие в анкетировании	%	Всего баллов
1	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?	1	Очень хорошо информирован (а)	72	21,69	94,9	9
		2	Хорошо информирован (а)	135	40,66		
		3	Информирован (а)	108	32,53		
		4	Слабо информирован (а)	9	2,71		
		5	Очень слабо информирован (а)	2	0,60		
		6	Не информирован (а)				
		7	Затрудняюсь отметить	6	1,81		
			ИТОГО	332	100,00		
2	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	1	Очередь при получении услуг отсутствует	109	32,83	100,0	10
		2	Очереди практически нет	123	37,05		
		3	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	100	30,12		
		4	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный		0,00		
		5	Вынужден (а) постоянно находится в очереди				
		6	Период ожидания очень длительный				
		7	Затрудняюсь ответить		0,00		
			ИТОГО	332	100,00		
3	Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?	1	Высокий профессионализм и компетентность персонала	99	29,82	94,9	9
		2	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	174	52,41		
		3	Скорее компетентен, чем не компетентен	42	12,65		

		4	Скорее не компетентен, чем компетентен	3	0,90		
		5	Не компетентен	2	0,60		
		6	Абсолютно не компетентен				
		7	Затрудняюсь ответить	12	3,61		
			ИТОГО	332	100		
4	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	1	Да, всегда и в любой ситуации	90	27,11	97,3	9
		2	Да	187	56,33		
		3	Скорее да	46	13,86		
		4	Скорее нет	2	0,60		
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить	7	2,11		
			ИТОГО	332	100,00		
5	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении	1	Да, качество оказания услуг очень высокое	77	23,19	96,4	9
		2	Да	209	62,95		
		3	Скорее да	34	10,24		
		4	Скорее нет	3	0,90		
		5	Нет	1	0,30		
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить	8	2,41		
			ИТОГО	332	100,00		
6	Порекомендовали ли Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?	1	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	106	31,93	97,3	9
		2	Да	171	51,51		
		3	Скорее да	46	13,86		
		4	Скорее нет	6	1,81		
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить	3	0,90		
			ИТОГО	332	100,00		

Информация о результатах анкетирования
МБУ "ЦСО"Усть-Донецкого района за 2016 г. персонал

таблица 3

№	Содержание вопроса		Содержание ответа	Количество ответов	Процент от принявших участие в анкетировании	Общий процент	Всего баллов
1	Удовлетворены ли Вы условиями работы по оказанию социальных услуг?	1	Да, условия работы очень хорошие	26	22,03	97,5	5
		2	Да	76	64,41		
		3	Скорее да	13	11,02		
		4	Скорее нет				
		5	Нет				
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить	3	2,54		
				118	100,00		
2	Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?	1	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	38	32,20	95,8	9
		2	Да	72	61,02		
		3	Скорее да	3	2,54		
		4	Скорее нет	1	0,85		
		5	Нет	2	1,69		
		6	Абсолютно нет				
		7	Затрудняюсь ответить	2	1,69		
			ИТОГО	118	100,00		
3	С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении?	1					
4	Что Вас не устраивает в работе Вашего учреждения?	1					

5	Вы хотели бы что-то добавить?	1	

Информация о результатах анкетирования
МБУ "ЦСО" Усть-Донецкого района за 2016 г. в ЦСО (СРО, ОСО) таблица 4

№	Содержание вопроса		Содержание ответа	Количество ответов	процент от принявших участие в анкетировании	%
1	Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?	1	Очень хорошо информирован (а)	85	22,97	95,4
		2	Хорошо информирован (а)	147	39,73	
		3	Информирован (а)	121	32,70	
		4	Слабо информирован (а)	9	2,43	
		5	Очень слабо информирован (а)	2	0,54	
		6	Не информирован (а)		0,00	
		7	Затрудняюсь отметить	6	1,62	
			ИТОГО	370	100	
2	Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг?	1	Очередь при получении услуг отсутствует	129	34,86	100,0
		2	Очереди практически нет	135	36,49	
		3	В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный	106	28,65	
		4	В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный			
		5	Вынужден (а) постоянно находится в очереди			
		6	Период ожидания очень длительный			
		7	Затрудняюсь ответить			
			ИТОГО	370	100,00	
3	Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?	1	Высокий профессионализм и компетентность персонала	116	31,35	95,4
		2	Компетентен, достаточный уровень профессионализма	190	51,35	
		3	Скорее компетентен, чем не компетентен	47	12,70	

		4	Скорее не компетентен, чем компетентен	3	0,81	
		5	Не компетентен	2	0,54	
		6	Абсолютно не компетентен			
		7	Затрудняюсь ответить	12	3,24	
			ИТОГО	370	100	
4	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	1	Да, всегда и в любой ситуации	109	29,46	
		2	Да	204	55,14	
		3	Скорее да	48	12,97	
		4	Скорее нет	2	0,54	97,6
		5	Нет			
		6	Абсолютно нет			
		7	Затрудняюсь ответить	7	1,89	
			ИТОГО	370	100,00	
5	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении	1	Да, качество оказания услуг очень высокое	86	23,24	
		2	Да	234	63,24	
		3	Скорее да	38	10,27	
		4	Скорее нет	3	0,81	96,8
		5	Нет	1	0,27	
		6	Абсолютно нет			
		7	Затрудняюсь ответить	8	2,16	
			ИТОГО	370	100,00	
6	Порекомендовали ли Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?	1	Да, я всегда рекомендую услуги учреждения	118	31,89	
		2	Да	191	51,62	
		3	Скорее да	52	14,05	
		4	Скорее нет	6	1,62	97,6
		5	Нет			
		6	Абсолютно нет			
		7	Затрудняюсь ответить	3	0,81	
			ИТОГО	370	100,00	

Отчет рабочей группы Общественного совета по оценке качества работы учреждений Администрации Усть-Донецкого района о значениях показателей и их оценке

МБУ «ЦСО» Усть-Донецкого района **таблица 5**

Полное название учреждения, номер и дата протокола			
	Значение показателя за год	Весовой коэффициент критерия	Итоговый показатель критерия
Открытость и доступность информации об учреждении			
Показатель 1	0		
Показатель 2	10		
Показатель 3	9		
Показатель 4	9		
Сумма	28	X 0,17	4,76
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг			
Показатель 5	10		
Показатель 6	10		
Показатель 7	10		
Сумма	30	X 0,18	5,40
Время ожидания в очереди при получении услуги			
Показатель 8	10		
Показатель 9	10		
Сумма	20	X 0,12	2,40
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения			
Показатель 10	9		
Показатель 11	9		
Сумма	18	X 0,11	1,98
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении			
Показатель 12	9		
Показатель 13	9		
Показатель 14	10		
Показатель 15	10		
Показатель 16	10		
Показатель 17	10		
Показатель 18	5		
Показатель 19	9		
Сумма	72	x 0,43	30,96
Сумма баллов по всем показателям с учетом весовых коэффициентов	168		45,50

Проведено анкетирование **370** человек,

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

1. Отсутствие на официальном сайте обратной связи с получателями соц. услуг, которая позволила бы более оперативно решать возникающие проблемы и вести разъяснение интересующих вопросов работы учреждения.
2. 4,6 % от числа опрошенных считают, что они недостаточно информированы о работе учреждения и порядке предоставления услуг.
3. 4,5 % от числа респондентов считают персонал, оказывающий услуги в учреждении недостаточно компетентным, 2,4 % опрошенных - недостаточно вежливым и доброжелательным.
4. 3,2 % опрошенных неудовлетворенны качеством оказываемых им социальных услуг, поэтому 2,4 % респондентов не считают нужным рекомендовать социальные услуги, оказываемые учреждением своим родственникам и знакомым.
5. В ходе опроса сотрудники учреждения выразили пожелания: выдать новые велосипеды, сумки с колесиками для перевозки продуктов, приобрести тачки для перевозки воды, выделить ставку мед. сестры для ОСО.

Большинство опрошенных- 96.8 % довольны социальным обслуживанием и качеством оказываемых услуг в учреждении.

Предложения по улучшению качества работы учреждения

- решить вопрос о необходимости создания на официальном сайте возможности обратной связи с получателями соц. услуг;
-усилить работу по предоставлению более полной информации о работе учреждения и порядке предоставления услуг среди клиентов учреждения и населения района;
- продолжить работу по проф.обучению сотрудников;
- продолжить работу по применению в работе сотрудниками учреждения этики общения с клиентами;
- провести анализ причин неудовлетворенности качеством оказываемых услуг и работу по их устранению.

Члены рабочей группы Общественного совета:

Макарова В.Г.
Колтуненко С.А.
Назарко Т.А.
Шапошников Ю.А.