

## ПРОТОКОЛ № 16

заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района Ростовской области, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания

«19» января 2016 года

г. Пролетарск

Всего членов совета – 14 чел.  
Присутствовало - 10 чел.

В заседании приняли участие:

1. Бухтияров Василий Павлович – председатель Общественного совета, ветеран труда, пенсионер
2. Горобец Василий Иванович - председатель ветеранов Афганистана и других локальных войн
3. Савицкий Владимир Михайлович – председатель Союза Чернобыль
4. Аленина Ольга Викторовна – начальник УСЗН
5. Савинкова Ирина Юрьевна – заведующая Районным отделом культуры Администрации Пролетарского района
6. Яковлева Наталья Сергеевна – заведующая Районным отделом образования Администрации Пролетарского района
7. Чувпило Анна Владимировна – ветеран труда, пенсионер
8. Листопад Наталья Васильевна – консультант, представитель ТО №13 ТФОМС Ростовской области
9. Коломиец Ольга Владимировна – главный врач МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района
10. Бибик Жанна Сергеевна – ведущий специалист УСЗН, секретарь Общественного совета

### ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об утверждении критериев оценки качества работы МБУ ЦСО Пролетарского района на 2016 год и формы Анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания.

2. О плане мероприятий Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района Ростовской области, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания на 2016 год.

**СЛУШАЛИ:**

По первому вопросу выступила начальник УСЗН Пролетарского района О.В. Аленина, которая предложила для проведения независимой оценки МБУ ЦСО Пролетарского района в 2016 году использовать показатели качества работы организаций социального обслуживания населения и форму Анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания, рекомендованные Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г № 391 а.

По второму вопросу выступил председатель Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района Ростовской области, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания В.В. Бухтияров с предложением плана мероприятий по формированию независимой оценки качества работы на 2016 год.

**РЕШИЛИ:**

1. Утвердить перечень критериев для проведения независимой оценки МБУ ЦСО Пролетарского района в 2016 году и форму Анкеты по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания.

2. Принять План мероприятий по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Пролетарского района Ростовской области, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания на 2016 год.

Председатель общественного совета  
при Управлении социальной защиты  
населения Пролетарского района  
Ростовской области



В.П. Бухтияров

Секретарь

Ж.С. Бибик

**Перечень критериев эффективности и показатели независимой оценки качества работы МБУ «ЦСО» Пролетарского района на 2016 год**

№ п/п	Показатель	Кратность изучения /опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>				
1.1.	Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 5)	1 раз в год	Официальный сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (значение от 0 до 5, при условии количества проголосовавших не менее 50)	0 – 0,5 – 0 баллов 1 - 1,5 – 1 балл 2 – 2,5 – 2 балла 3 – 3,5 – 3 балла 4 – 4,5 – 4 балла 5 – 5 баллов
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)**	максимум 10 баллов
1.3.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ сайтов)**	максимум 10 баллов
1.4.	Доля клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных*	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в первом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
<b>2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>				
2.1.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы)	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов
2.2.	Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного клиента	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов

2.3.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставление услуг	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших во втором вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
------	---	-------------	---	---

### 3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг

3.1.	Среднее время ожидания получения услуг (и) в учреждение	1 раз в год	Невключенное наблюдение	максимум 10 баллов
3.2.	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг (и) как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в третьем вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

### 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

4.1.	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в четвертом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
4.2.	Доля клиентов, считающих что, услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в пятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

**5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

5.1.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в шестом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.2.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех – или четырехместных жилых комнатах учреждений стационарного социального обслуживания, отделений временного проживания, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в седьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.3.	Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в восьмом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.4.	Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (ИПР) от общего числа инвалидов в учреждении	1 раз в год	Невключенное наблюдение (анализ данных, представленных учреждением)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

5.5.	Число обоснованных жалоб	1 раз в год	Метод – изучение данных сайта <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (данные отчетов учреждений по выполнению государственного (муниципального) задания)	10 и более - 0 баллов 9 – 1 балл 8 – 2 балла 7 – 3 балла 6 – 4 балла 5 – 5 баллов 4 – 6 баллов 3 – 7 баллов 2 – 8 баллов 1 – 9 баллов 0 – 10 баллов
5.6.	Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания в учреждении	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в девятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
5.7.	Доля клиентов удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.	1 раз в год	Метод – анкетирования. Показатель = количество лиц, выбравших в десятом вопросе анкеты варианты ответа под номерами 01;02 или 03 x 100/ количество опрошенных	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50- 59,9 – 5 баллов 60 - 69,9 – 6 баллов 70 - 79,9 – 7 баллов 80 - 89,9 – 8 баллов 90 - 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

\* К опрошенным можно отнести клиентов учреждений, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых.

При отсутствии возможности опроса клиентов проводится анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных попечительских советов учреждения, персонала и т.д.)

\*\* Невключенное наблюдение – тип наблюдения, при котором исследователь получает информацию об изучаемой группе, не включаясь в ход событий и не становясь членом этой группы.

## АНКЕТА

### по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:**

- впервые
- повторно

**2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:**

- хорошо информирован(а)
- слабо информирован(а)
- не информирован(а)

**3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:**

- полностью
- частично
- условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

---

**4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:**

- да
- нет

**5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:**

- да, всегда и в любой ситуации
- скорее, нет
- абсолютно нет

**6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:**

- очередь на получение услуг отсутствует
- незначительный период пребывал(а) в очереди
- период ожидания в очереди длительный

7. *Удовлетворяет ли Вас качество питания:*

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

8. *Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:*

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

---

9. *Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:*

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

10. *Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):*

- полностью  
 частично  
 не удовлетворяет

11. *Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:*

- да  
 нет  
 пока не знаю

*Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:*

---

---

---

Дата заполнения “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2016 г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ  
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**



**УТВЕРЖДАЮ:**

**Председатель  
Общественного совета**

**В.П. Бухтияров**  
**«19» января 2016 г.**

**План мероприятий  
по формированию независимой оценки качества работы  
муниципальных учреждений Пролетарского района,  
оказывающих социальные услуги населению  
на 2016 год.**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование мероприятий</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Ответственный исполнитель</b>
1.	Мониторинг общественного мнения о деятельности муниципальных учреждений Пролетарского района, качестве их работы с помощью анкетирования:		Общественный совет; Районный отдел образования Администрации Пролетарского района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района;
	МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района	Декабрь	Пролетарского района;
	Учреждения культуры	Декабрь	МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ»
	Учреждения образования	Декабрь	Пролетарского района; УСЗН
	МБУ «ЦСО» Пролетарского района	Декабрь	Пролетарского района
2.	Размещение на официальных сайтах учреждений обобщенных результатов общественного мнения муниципальных учреждений Пролетарского района, качестве их работы. Подведение итогов проведенного мониторинга.	Ежеквартально	Районный отдел образования Администрации Пролетарского района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района; МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района; УСЗН Пролетарского района
3.	Проведение независимой оценки качества работы подведомственных	Раз в год	Общественный совет; Районный отдел

	муниципальных учреждений Пролетарского района с учетом специфики деятельности учреждений		образования Администрации Пролетарского района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района; МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района; УСЗН Пролетарского района.
4.	Формирование рейтинга подведомственных муниципальных учреждений и предложений по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом независимой оценки качества их работы	Ежегодно	Руководители рабочих групп: Районный отдел образования Администрации Пролетарского района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района; МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района.
5.	Размещение и актуализация на официальных сайтах и СМИ информацию о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, деятельности и решениях Общественного совета, результатов оценки качества работы подведомственных учреждений, о мероприятиях по повышению качества работы	По мере необходимости	Общественный совет; Районный отдел образования Администрации Пролетарского района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района; МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района; УСЗН Пролетарского района
6.	Организационно-методическое информационное и документационное сопровождение деятельности по организации системы независимой оценки качества работы	Постоянно	Общественный совет; Районный отдел образования Администрации Пролетарского

	муниципальных учреждений, оказывающих услуги населению		района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района; МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района; УСЗН Пролетарского района.
7.	Подготовка и организация проведения заседаний Общественного совета, рабочих групп	По мере необходимости	Общественный совет; Районный отдел образования Администрации Пролетарского района; Отдел культуры Администрации Пролетарского района; МБУ «ЦСО»; МБУЗ «ЦРБ» Пролетарского района; УСЗН Пролетарского района.