

Протокол заседания общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги
№ 1 от 07.01.2015 г.

07.01.2015

пгт. Промышленная

Присутствовали:

Председатель – Мясоедова Татьяна Васильевна

Члены общественного Совета - Семенова С.В., Касаткина Н.А., Балахонова Т.А., Степанова Г.А., Терешин А.В., Тарновская В.М., Зарубина Т.И., Ивлева Т.Т.

(Всего: 9 из 9 членов общественного совета)

Повестка дня:

1. Выборы председателя Общественного совета и секретаря;
2. О проведении независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги:
 - об утверждении Плана - графика работы на 2015 год;
 - о проекте критериев независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги;
 - об утверждении перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества работы в 2015 году;
3. Принятие решения Общественного совета

По первому вопросу повестки

Слушали: Зарубину Т.И. - члена общественного совета, которая предложила избрать председателем общественного совета Мясоедову Т.В.; секретарем Касаткину Н.А.

Голосовали:

За – 9

Против – 0

Решили:

Председатель общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги – **Мясоедова Т.В.**

Секретарь общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги – **Касаткина Н.А.**

По второму вопросу повестки

А) Слушали: Мясоедову Т.В. – председателя общественного совета, которая предоставила членам совета проект плана работы общественного совета на 2015 год и предложила его утвердить:

№	Наименование мероприятия	Результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1. Подготовка к проведению независимой оценки качества работы учреждений				
1	Определение перечня учреждений, оказывающих социальные услуги для проведения независимой оценки качества работы	Перечень учреждений, оказывающих социальные услуги	2 квартал 2015 г.	Общественный совет
2	Утверждение критериев и показателей по проведению независимой оценки качества работы	Перечень показателей и критериев для проведения независимой оценки качества работы	3 квартал 2015 г.	Общественный совет
3	Утверждение форм бланков документов о результатах оценки	Перечень и формы отчетности	3 квартал 2015 г.	Общественный совет
II. Проведение независимой оценки качества работы учреждений				
4	Сбор информации, необходимой для проведения независимой оценки качества работы учреждений	Анкетирование, анализ сайтов, документов учреждения	2-4 квартал 2015 года	Общественный совет
5	Формирование отчетов учреждений и составление предложений по совершенствованию деятельности оцениваемых учреждений	Отчеты учреждений	4 квартал 2015 года	Общественный совет

6	Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждений и результатов рейтингов их деятельности. Составление предложений по совершенствованию работы оцениваемых учреждений	Предложения по улучшению качества работы учреждений	По завершению проверки	Общественный совет
7	Размещение на официальном сайте Промышленновского муниципального района в сети «Интернет»: 1) результатов мониторинга и рейтингов; 2) предложений Общественного совета по улучшению качества работы учреждений	Информация на официальном портале	По завершению проверки	Общественный совет

Голосовали:

За – 9

Против – 0

Решили: Утвердить план работы общественного совета на 2015 год, согласно предоставленной редакции.

Б) Слушали: Балахонову Т.А. – члена общественного совета, которая предоставила членам совета проект критериев независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги и предложила их утвердить:

Критерии оценки качества работы
учреждений оказывающих социальные услуги Промышленновского муниципального района
для проведения независимой оценки качества

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
1. Открытость и доступность информации об учреждении	Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 1 (от 0 до 10 баллов)	Прямое наблюдение	Общественный совет
1.1. Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru). *- приказ Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н	10 баллов - уровень равен 1; 8 баллов - уровень от 0,5 до 0,9; 0 баллов - уровень меньше 0,5		
1.2. Наличие и оценка собственного официального сайта (раздела на сайте ОУСЗН муниципального образования). При отсутствии сайта – 0 баллов 1.2.1. Общая информация об учреждении, в том числе: - дата создания учреждения, учредитель, место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; - устав, лицензии на осуществление деятельности; - структура; - сведения о вакантных должностях, квалификационные требования; - локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг; - сведения о наградах и поощрениях. 1.2.2. Информация об услугах учреждения, в том числе: - перечень оказываемых услуг; - стоимость услуг и условия оплаты. 1.2.3. Механизм обратной связи, в том числе: - наличие возможности задать вопрос и получить ответ;	Определяется как сумма баллов по подразделам 1.2.1.- 1.2.5 (от 0 до 10 баллов) Каждый индикатор (показатель) раздела 1.2. оценивается от 0 до 2 баллов, в том числе: 0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации		

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
<p>- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;</p> <p>- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;</p> <p>- наличие возможности оставить отзывы и предложения.</p> <p>1.2.4. Дополнительная информация и сервисы, в том числе:</p> <p>- статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистов и т.п.</p> <p>- новостная лента;</p> <p>- возможность оставлять комментарии на сайте;</p> <p>- полезные ссылки (ссылки на сайты, адреса эл. Почты министерства, Общественного совета при министерстве, bus.gov.ru., регионального портала государственных услуг и т.п.);</p> <p>- информация о результатах проверок и т.д.</p> <p>1.2.5. Удобство навигации сайта, в том числе:</p> <p>- наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту;</p> <p>- наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.</p>			
<p>1.3. Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).</p> <p>Оценивается:</p> <p>1.3.1. Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы.</p>	<p>Определяется как сумма баллов по подразделам 1.3.1.- 1.3.3 (от 0 до 10 баллов)</p> <p>0 - 2 балла, в том числе:</p> <p>0 – отсутствие вывески;</p> <p>1 – вывеска не соответствует требованиям установленного образца;</p>		

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
<p>1.3.2. Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о лицензировании деятельности (в случаях если виды деятельности подлежат лицензированию); - о видах, сроках, условиях и порядке оказания услуг; - о стоимости услуг; - о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, министерства, Общественного совета при министерстве). <p>1.3.3. Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планов (схем) эвакуации при пожаре; - табличек на дверях кабинетов с указанием должности и ФИО специалистов; - указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов); - указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов). 	<p>2 – вывеска соответствует требованиям установленного образца</p> <p>0 – 5 балла, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 – отсутствие информации; 2 – наличие неполной или недостоверной информации; 5 – наличие полной и достоверной информации <p>0 – 3 балла, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - отсутствие всех необходимых офисных вывесок, табличек и указателей; 1 – учреждение частично обеспечено офисными вывесками, табличками и указателями; 3 – учреждение обеспечено всеми необходимыми офисными вывесками, табличками и указателями 		
<p>2. Комфортность условий получения услуг</p>	<p>Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 2 (от 0 до 10 баллов)</p>	<p>Прямое наблюдение</p>	<p>Общественный совет, попечительские советы</p>

Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Метод изучения общественного мнения	Ответственный исполнитель
<p>2.1. Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения:</p> <p>2.1.1. Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение;</p> <p>2.1.2. Наличие мест для сидения в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов) или наличие мест для встреч и общения клиентов с родственниками;</p> <p>2.1.3. Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов);</p> <p>2.1.4. Наличие работающего для посетителей гардероба, туалета;</p> <p>2.1.5. Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости помещений.</p>	<p>Определяется как сумма баллов по подразделам 2.1.1. – 2.1.5. (от 0 до 10 баллов)</p> <p>Каждый индикатор (показатель) раздела 2.1. оценивается</p> <p>от 0 до 2 баллов,</p> <p>в том числе:</p> <p>0 – несоответствие установленным требованиям;</p> <p>1 – частичное несоответствие установленным требованиям;</p> <p>2 – полное соответствие установленным требованиям</p>		учреждений
<p>2.2. Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:</p> <p>2.2.1. Обустройство входа (выхода) в учреждение пандусами, поручнями или подъемными устройствами у лестниц при входах в здания и на лифтовых площадках для маломобильных групп граждан;</p> <p>2.2.2. Наличие возможности для самостоятельного перемещения внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).</p>	<p>Определяется как сумма баллов по подразделам 2.2.1. – 2.2.2. (от 0 до 10 баллов)</p> <p>Каждый индикатор (показатель) раздела 2.2. оценивается экспертным методом</p> <p>от 0 до 5 баллов</p>		

3. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	Определяется как сумма баллов по итогам анкетирования	Анкетный опрос*	Общественный совет, попечительские советы учреждений
3.1. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении, в том числе доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения. Оценка производится на основании ответов на вопросы опросных листов в соответствии с Приложениями 2.1. – 2.3. (в зависимости от категории анкетлируемых).	(от 0 до 10 баллов)		

* При анкетном опросе следует опрашивать:

в учреждениях стационарного типа - не менее 30% от числа граждан, проживающих на дату проведения опроса;

в учреждениях нестационарного типа – не менее 10 % от среднемесячного числа получателей каждой услуги в соответствии с государственным заданием учреждения.

В целях минимизации искажения данных, связанного с выявлением мнения граждан, анкетный опрос необходимо проводить в сжатые сроки.

Опросной лист (анкета)

(наименование учреждения)

С целью контроля за качеством предоставления услуг просим Вас принять участие в опросе.

Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Ваш возраст _____ Пол: Мужской / Женский

Отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа любым удобным для Вас знаком.

Да- 2 балла Нет – 0 баллов

1. Хорошо ли относятся к Вам сотрудники учреждения? Да Нет

2. Вкусно ли Вас кормят? Да Нет

3. Нравится ли Вам одежда, которая выдается в учреждении? Да Нет

4. Хорошо ли организован Ваш досуг? Да Нет

5. Нравится ли Вам находиться в учреждении? Да Нет

Если нет, то, что вас не устраивает в работе учреждения?

Оставьте, пожалуйста, Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ.

Опросной лист (анкета)

_____ (наименование учреждения)

С целью контроля за качеством предоставления услуг просим Вас принять участие в опросе. Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Ваш возраст _____ Пол: Мужской / Женский

Отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа любым удобным для Вас знаком.

Да- 2 балла

Нет – 0 баллов

1. Хорошо ли относятся к Вам сотрудники интерната? Да Нет

2. Вкусно ли Вас кормят? Да Нет

3. Занимаются ли с Вами сотрудники учреждения?
(конкурсы, соревнования, культурно – массовые мероприятия)? Да Нет

4. Приобщают ли Вас к труду? Да Нет

5. Нравится ли Вам находиться в интернате? Да Нет

Если нет, то почему? _____

Что бы Вам хотелось улучшить или изменить в жизни интерната?

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ.

Опросной лист (анкета)

(наименование учреждения)

Сколько тебе лет? _____

Мальчик

Девочка

2 балла

0 баллов

1. Вкусно тебя кормят?



Вкусно



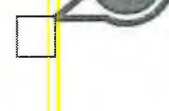
Плохо

2. Занимаются с тобой воспитатели?

(рисование, чтение, пение, лепка из пластилина т.п.)



Да



Нет

3. Хорошо ли относятся к тебе взрослые
(воспитатели и сотрудники)?



Хорошо



Плохо

4. Обижают ли тебя дети?



Да



Нет

5. Нравится ли тебе находиться в нашем доме?

Если нет, то почему? _____



Да



Нет

Что бы ты хотел улучшить или изменить в нашем доме?

СПАСИБО!

Опросной лист (анкета)

получателей социальных услуг, оказываемых _____

(наименование учреждения)

С целью контроля за качеством предоставления услуг просим Вас принять участие в опросе. Мы высоко ценим Ваше мнение и обязательно учтем его в своей дальнейшей работе!

Возраст _____ Пол: Мужской Женский

трудоспособный гражданин ветеран ВОВ семья с детьми

пенсионер ветеран труда несовершеннолетний ребенок

инвалид

Отметьте, пожалуйста, один из вариантов ответа любым удобным для Вас знаком.

Да - 2 балла

Нет - 0 баллов

1. Считаете ли Вы сотрудников учреждения доброжелательными и вежливыми?

Да

Нет

2. Доступна ли для Вашего понимания информация, полученная от специалиста?

Да

Нет

3. Помог ли сотрудник учреждения в решении Вашей проблемы?

Да

Нет

4. Посоветовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?

Да

Нет

Если нет, то, что вас не устраивает в работе учреждения? _____

Оставьте, пожалуйста, Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ.

Оценочный лист

(полное наименование учреждения)
по результатам опроса потребителей услуг о качестве работы учреждения
В опросе приняли участие _____ человек, в том числе: _____
(количество по категориям)

Опрос производился методом анкетирования

Наименование вопроса (в соответствии с опросным листом)	Численность получателей, принявших участие в опросе, чел.	Общая сумма баллов	Средний балл
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
ИТОГО:			

Примечание:

К оценочному листу прилагается краткий анализ изучения общественного мнения о качестве работы учреждения и предложения клиентов по улучшению качества обслуживания и вопросам, не вошедшим в опросной лист.

Подпись председателя общественного совета учреждения

Дата

Сводная таблица независимой оценки качества работы
учреждений оказывающих социальные услуги Промышленновского муниципального района.
20__ год

Наименование областного государственного учреждения социального обслуживания	Наименование критериев и их средняя балльная оценка по 10-ти балльной шкале			Итоговая средняя балльная оценка
	Открытость и доступность информации об учреждении	Комфортность условий получения услуг	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	
1.				
2.				
3.				
.....				

Утверждено районным Общественным советом

Протокол от _____ № ____

Председатель Общественного совета (дата, подпись, Ф.И.О.)

Голосовали:

За – 9

Против – 0

Решили: Утвердить критерии независимой оценки качества работы организаций оказывающих социальные услуги, согласно предоставленной редакции.

В) Слушали: Степанову Г.А. – члена общественного совета, которая предложила провести независимую оценку качества работы следующих организаций:

МБУЗ «ЦРБ Промышленновского района»;

Управление культуры молодежной политике, спорту и туризму администрации Промышленновского муниципального района;

Управление образования администрации Промышленновского муниципального района;

Управление социальной защиты населения администрации Промышленновского муниципального района.

Слушали: Мясоедову Т.В. – председателя общественного совета, которая предложила исключить из озвученного перечня Управление социальной защиты населения администрации Промышленновского муниципального района, и заменить его Муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения», пояснив, что в виду специфики работы данной организации различными группами населения и большого фактора влияния на социальное настроение граждан Промышленновского района, проведение мониторинга будет более целесообразным.

Голосовали:

За – 9

Против – 0

Решили: Утвердить список организаций подлежащих оценке в 2015 году:

1. МБУЗ «ЦРБ Промышленновского района»;
2. Управление культуры молодежной политике, спорту и туризму администрации Промышленновского муниципального района;
3. Управление образования администрации Промышленновского муниципального района;
4. Муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Председатель Совета

Мясоедова Т.В.