

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Обливского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания

6 декабря 2016 года в 15-00 ч

№ 2

Проводил заседание: Заместитель главы Администрации Обливского района по социальным вопросам - Черноморова Е.Ю.

Присутствовали
9 человек: Мироненко А.П., Перепелица Н.Г., Копаненко Е.А., Ключев Н.В., Доценко В.Р., Ильченко Н.А. Нерсесян О.С., Михайлова Т.А., Шестопалова Л.В.

Руководители муниципальных учреждений Обливского района:
Малахова Н.А., Нерсесян З.Ф., Халабурдин С.П., Сердюк О.И.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Открытие заседания – Черноморовой Елены Юрьевны - заместителя главы Администрации Обливского района по социальным вопросам.

2. Доклад Копаненко Екатерина Александровна, председатель Общественного совета: «О результатах оценки качества оцениваемых муниципальных учреждений, рейтингов их деятельности за 2016 год».

2. Закрытие заседания Общественного совета - заключительное слово Черноморовой Елена Юрьевна - заместителя главы Администрации Обливского района по социальным вопросам.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями за 2016 год (Приложение № 1 к Протоколу № 2).

2. Рекомендовать заведующему Отделом образования Администрации Обливского района (Малахова Н.А.), заведующему Отделом культуры Администрации Обливского района (Сердюк О.И.), главному врачу МБУЗ ЦРБ Обливского района (Кравцова И.А.), директору МБУ ЦСО Обливского района (Халабурдин С.П.):

2.1. Повысить уровень информационно-разъяснительной работы с населением о видах, формах и условиях предоставления социальных услуг.

2.2. Продолжить совершенствование деятельности организаций и качества предоставления услуг.

2.3. В срок до 9 декабря 2016 года представить уполномоченному органу информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями за 2016 год в электронном виде.

2.4. В срок до 15 декабря 2016 года разместить итоги рассмотрения результатов независимой оценки, а также утвержденные планы по улучшению качества оказания услуг на сайте www.bus.gov.ru.

2.5. В срок до 1 марта 2017 года подготовить перечень муниципальных учреждений для проведения независимой оценки качества их работы на 2017 год.

3. Заместителю главы Администрации Обливского района по социальным вопросам (Черноморова Е.Ю.) в срок до 20.12.2016 разместить на сайте Администрации Обливского района отчет о деятельности Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Обливского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания за 2016 год. информацию о заседании и решении Общественного совета.

4. Контроль исполнения решений, предусмотренных настоящим протоколом, возложить на Черноморову Е.Ю. - руководителя уполномоченного Администрации Обливского района по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений - заместителя главы Администрации Обливского района по социальным вопросам.

Председатель Общественного совета
для оценки качества работы
муниципальных учреждений
Обливского района



Е.А. Копаненко

Секретарь
Общественного совета



Н.В. Клюев

Протокол вела
специалист по вопросам трудовых
отношений Администрации Обливского района



И.Н. Попова

**Отчет о деятельности
Общественного совета для оценки качества работы муниципальных
учреждений Обливского района, оказывающих социальные услуги
населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и
социального обслуживания
за 2016 год**

В 2016 году Общественным советом совместно с Отделом образования, Отделом культуры, учреждением здравоохранения и центром социального обслуживания реализованы следующие мероприятия:

1. Осуществлен мониторинг общественного мнения о деятельности муниципальных учреждений Обливского района, качестве их работы, в том числе с помощью анкетирования клиентов учреждений.

В сфере социального обслуживания проведено анкетирование обслуживаемых клиентов с целью проведения независимой оценки качества работы Центра социального обслуживания Обливского района. В анкетировании приняли участие 450 человек (71% от общего числа обслуживаемых), из них 100% удовлетворены качеством оказания социальных услуг. Жалоб от получателей социальных услуг в отношении МБУ ЦСО Обливского района не поступало.

Лично руководителем Рабочей группы был проведен опрос 25 обслуживаемых (100% от общего числа обслуживаемых) в социально-реабилитационном отделении, в ходе которого 100% клиентов социально-реабилитационного отделения признали качество обслуживания удовлетворительным.

Для улучшения качества работы в МБУ ЦСО Обливского района в 2017 году планируется внедрение инновационного проекта: «Система командной работы по осуществлению ухода на дому».

В сфере образования в ноябре 2016 года проводился опрос общественного мнения по оценке качества предоставления образовательных услуг в 4 образовательных учреждениях (МБОУ Солонецкая СОШ, МБОУ «Каштановская СОШ», МБОУ «Леоновская СОШ», МБДОУ «Детский сад «Солнышко»). Оценивались открытость и доступность информации об образовательных учреждениях в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты и информационные стенды, таблички; безопасность, благоустройство и комфортность на территории и внутри зданий; доброжелательность и компетентность сотрудников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

В рамках проведения независимой оценки было проведено анкетирование 270 респондентов (родителей и обучающихся) - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОУ. В результате исследования оценены основные параметры качества образовательной деятельности ОУ.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех образовательных учреждений уровнем обучения.

По результатам анкетирования отмечено, что чаще всего родители обращаются по вопросам обучения и воспитания к классным руководителям.

Опрос показал, что родители имеют возможность посещать открытые мероприятия, участвовать в работе родительских советов, большинство родителей обследуемых образовательных учреждений полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Рейтинг образовательных учреждений согласно набранному количеству баллов показал:

- 1 место МБОУ «Леоновская СОШ» - 9,2 балла;
- 2 место МБОУ «Каштановская СОШ» -7,2 балла.
- 3 место МБДОУ «Детский сад «Солнышко» -7,1 балла.
- 4 место МБОУ Солонецкая СОШ» -7,0 баллов.

Для улучшения качества оказываемых услуг респондентами даны рекомендации образовательным учреждениям об улучшении качества работы образовательных учреждений:

1. Образовательным учреждениям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

2. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.

3. Разработать стандарт получения информации по телефону.

4. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных учреждений.

5. Повысить работу в образовательных учреждениях по уровню информированности об образовательных услугах, предоставляемых в образовательных учреждениях.

В сфере здравоохранения был организован сбор информации по выявлению общественного мнения о результатах проведенной оценки качества социальных услуг за 2016 год. По результатам общественного мнения выявлено, что работой стационаров МБУЗ ЦРБ удовлетворено 91,5% населения, работой поликлиники удовлетворено 91,7%, что выше, чем в 2015 году.

За 2015 год МБУЗ ЦРБ Обливского района ЛПУ среди муниципальных районов по рейтингу был на 19 месте, за 2016 год рейтинг будет определен по итогам года. Проводится работа ЦРБ по сохранению достигнутого рейтинга и при благоприятных обстоятельствах улучшить ее по итогам 2016 года. Продолжается работа по укомплектованию кадрами ЛПУ. Информация о наличии вакансий размещена в сети «Интернет». На 01.12.2016 года

укомплектованность врачами составила 56,1%, средними медицинскими работниками 65,7%, (в 2015 году врачами укомплектована на 62,7%, средними медицинскими работниками на 75,8%).

По целевым направлениям обучается 6 человек в высших медицинских учебных заведениях, из них 2 человека обучаются по специальности хирургия, отоларингология -4 человека. В 2016 году получили целевые направления от ЦРБ 4 абитуриента, поступил в РГМУ – 1 человек на лечебный факультет.

В 2016 году запланирована выплата подъемных для 2-х молодых специалистов врачей в сумме 100,0 тыс. руб. и для 2-х средних медицинских работников в сумме 30,0 тыс. руб. по программе развития здравоохранения за счет средств местного бюджета.

Осуществляется оплата найма жилья для медицинских работников за счет внебюджетных источников финансирования (на 2016 год запланировано – 423,0 тыс. руб.

Проводится оплата повышения квалификации медицинских работников за счет муниципального бюджета Обливского района (на 2016 год запланировано- 441,8 тыс. руб.

Уменьшилось время ожидания в регистратуре и у врача, внедрена запись на прием к врачу через портал госуслуг Ростовской области. На сайте МБУЗ ЦРБ Обливского района в режиме онлайн создан доступ для посетителей по проведению независимой оценки качества амбулаторной и стационарной медицинской помощи.

В 2016 году работала районная межведомственная комиссия по снижению смертности населения Обливского района. На заседаниях комиссии ежемесячно проводился разбор случаев смерти лиц трудоспособного возраста. По результатам работы комиссии установлено, что из 46 случаев смерти в трудоспособном возрасте за 11 месяцев 2016 года, признано условно предотвратимыми - 3 случая, 43 случая предотвратимые.

С целью снижения смертности населения, улучшения качества работы уделяется большое внимание профилактике, здоровому образу жизни, проведению диспансеризации населения, выявлению заболеваний на ранних стадиях, что поможет снизить общую смертность населения, и смертность населения в трудоспособном возрасте.

В сфере культуры проводился опрос посетителей посредством социологического опроса в МБУК «Обливский РДК», всего было опрошено 100 человек.

Показатели оценки работы МБУК «Обливский РДК»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7	6,0

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
		баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,54
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,32
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте	от 0 до 5 баллов	4,0
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,53
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	5,0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,69
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	8,21
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8,54
	Итого:	60 баллов	51,83

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 60.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей
Открытость и доступность информации об организации культуры.

Таким образом, опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе РДК и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Авангард», социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых микрорайонах и, по объективным причинам, не имеющих доступа к социальным сетям.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении. Но значительно затрудняет информирование посетителей отсутствие сайта в сети Интернет. Еще один показатель дискомфорта в учреждении это неработающий туалет на первом этаже здания, что вызывает неудобство посещения людьми пожилого возраста. Ввиду вышеизложенного, все три показателя из представленных немного не добрали до максимального балла.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. Единственным минусом является работы клубных формирований в рабочее время и выходные дни, когда большая часть населения работает или занимается домашними работами (в летнее время года).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатели по баллу немного превышающему средний. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей достигли меньшего значения достигли такие показатель «Качество проведения культурно-массовых мероприятий». Это связано, скорее всего, с недостатком финансирования культурно – массовых мероприятий.

В целях улучшения работы МБУК «Обливский РДК» учреждению даны следующие рекомендации:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей современным требованиям, запланировать проведение ремонта санузлов расположенных на первом этаже здания.

2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов.

3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения, необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.

4. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет, рассмотреть возможность работы собственного сайта учреждения.

5. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

6. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

2. Обсуждены предложения на дальнейшую перспективу по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом результатов независимой оценки качества их работы .

3. Размещена на официальном сайте Администрации района информация о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы, о мероприятиях по повышению качества услуг.

Председатель Общественного совета _____ Е.А. Копаненко

«6» декабря 2016