

**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 2015 год**

В 2015 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 проводилось ежемесячное анкетирование обслуживаемых с целью проведения независимой оценки качества работы Центра социального обслуживания Обливского района. В анкетировании приняли участие 480 человек (66% от общего числа обслуживаемых, количество обслуживаемых в год-722 чел.), удовлетворенность качеством оказания социальных услуг составило 100%. Анкетирование проводилось поэтапно, результаты анкетирования ежемесячно направлялись в Минтруд области.

Одним из разделов Плана мероприятий («дорожной карты» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Обливского района на 2013-2018 годы») является сокращение очереди на получение социальных услуг. За 2015 год в МБУ ЦСО Обливского района на социальное обслуживание на дому принято 82 человека, на социальное обслуживание в стационарной форме – 15 человек. Доля граждан, получивших социальные услуги в общем числе граждан, обратившихся за получением социальных услуг в МБУ ЦСО Обливского района составила – 100%.

В сфере образования в декабре 2015 года проводился опрос общественного мнения по оценке качества предоставления образовательных услуг в 4 образовательных учреждениях (МБОУ Обливская СОШ №2, МБОУ Алексеевская СОШ, МБДОУ «Детский сад «Сказка», МБДОУ «Детский сад «Тополек»). Опрос общественного мнения проводился на основании разработанных анкет, ключевыми вопросами которых стали: качество и безопасность образовательного процесса, уровень подготовки педагогических работников.

В анкетировании приняли участие 218 человек из вышеперечисленных учреждений.

Результаты анкетирования показали высокую удовлетворенность качества предоставления образовательных услуг в данных образовательных учреждениях (от 80 до 99,8%). Рейтинг составил:
МБДОУ «Детский сад «Сказка» - 99,8%

МБДОУ «Детский сад «Тополек» - 98,8%

МБОУ «Обливская СОШ № 2» - 93%

МБОУ Алексеевская СОШ - 80%.

Для улучшения качества оказываемых услуг респондентами даны рекомендации образовательным учреждениям об улучшении качества работы образовательных учреждений: повышение уровня оказания методической помощи родителям, повышение уровня взаимодействия родителей и педагогов образовательных учреждений.

В сфере здравоохранения был организован сбор информации по выявлению общественного мнения о результатах проведенной оценки качества социальных услуг за 2015 год. По результатам общественного мнения выявлено, что работой стационаров МБУЗ ЦРБ удовлетворено 89,3% населения, работой поликлиники удовлетворено 88,8%, что выше, чем в 2014 году (стационарная-85,4%, амбулаторная-89,3%).

За 2014 год вырос рейтинг ЛПУ среди муниципальных районов с 31 места в 2013 году до 19 места. В настоящее время работа ЦРБ находится на сохранении достигнутого рейтинга и при благоприятных обстоятельствах по итогам 2015 года улучшена. Продолжается работа по укомплектованию кадрами ЛПУ: в 2015 году укомплектованность врачами составила 62,7%, средними медицинскими работниками 75,8%, (в 2014 году врачами укомплектована на 61%, средними медицинскими работниками на 75,2%).

По целевым направлениям обучается 7 человек в высших медицинских учебных заведениях, из них 3 человека обучаются ординатуре по специальности хирургия, офтальмология, отоларингология, 1 человек учится на 4 курсе РГМУ.

В 2015 году получили целевые направления от ЦРБ и поступили в РГМУ- 3 человека, 2 на лечебный и 1 на педиатрический факультет.

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 2015 году создана районная межведомственная комиссия по снижению смертности населения Обливского района. На заседаниях комиссии ежемесячно проводился подробный анализ случаев смерти лиц трудоспособного возраста.

С целью улучшения качества работы медперсоналом МБУЗ ЦРБ Обливского района уделяется большое внимание профилактике, здоровому образу жизни, выявлению заболеваний на ранних стадиях, что должно повлиять на снижение общей смертности населения в районе.

В сфере культуры проводился опрос посетителей посредством социологического опроса в 3 муниципальных учреждениях культуры (МБУК «Обливский РДК», МБОУ ДОД «Обливская ДМШ», МБУК ОР «МЦБ»), всего было опрошено 153 человека.

Анализ опроса по МБУК «Обливский РДК» показал, что часть респондентов оценили степень их удовлетворенности на 80%, частично удовлетворенность на 18, не удовлетворены услугами учреждения 2%. Для улучшения качества оказываемых услуг в данном учреждении респонденты высказали предложения об улучшении материально-технической базы: открыть кинотеатр, санузел на 1 этаже.

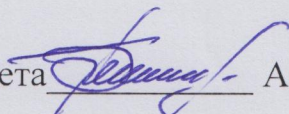
Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг в МБОУ ДОД «Обливская ДМШ» выразили 65% респондентов, работой сотрудников учреждения культуры – 73% опрошенных. В числе единого предложения респондентов по улучшению качества оказываемых детской музыкальной школой услуг оказалось улучшение материально-технической базы учреждения.

Результаты проведенного опроса в МБУК ОР «МЦБ» показали, что 42% респондентов посещают библиотеку регулярно, 38% бывают реже 1 раза в месяц, 12% не пользуются библиотекой вообще, т.к. не имеют свободного времени или используют для этих целей интернет.

Большинство респондентов ответили, что они проинформированы о том какие услуги оказывают в библиотеке: 48% знают обо всех услугах, 28% имеют частичное представление о перечне услуг, 5% недостаточно проинформированы. Такие параметры качества оказания услуг, как внимание, профессионализм сотрудников респонденты оценили, как высокие. Однако 38% участников опроса обратили внимание на то, что в библиотеке недостаточно комфортно.

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.

Заместитель председателя Общественного совета  А.П. Борщенко

«30» ноября 2015