

**Общественный совет по независимой оценке качества работы
муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в
Цимлянском районе**

ПРОТОКОЛ № 7

21.09.2017 г.

г. Цимлянск

Заседание проводит Кузина С.Н. – заместитель главы Администрации Цимлянского района.

Присутствуют члены Общественного совета: Гарцунова Р.П., Блюмкин А.С., Кузьмин В.В., Назарова Р.А., Киселев А.И., Ночевкина Е.Н., Ульянова О.В., Приступко Т.А., Сапченко Е.Н.

Присутствуют руководители структурных подразделений органов местного самоуправления Цимлянского района: Антипов И.В. - заведующий отделом образования Администрации Цимлянского района, Ночевкина Е.Н. – начальник УСЗН, Бондаренко Т.Н.- ведущий специалист отдела культуры Администрации Цимлянского района, Иванов В.М. – главный врач МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района

ПОВЕСТКА:

- 1.Об итогах проведения независимой оценки качества услуг в сфере здравоохранения в 2017 году. Докладчик Иванов В.М.
- 2.Об итогах проведения независимой оценки качества услуг в сфере образования в 2017 году. Докладчик Антипов И.В.
- 3.Об итогах проведения независимой оценки качества услуг в сфере культуры в 2017 году. Докладчик Бондаренко Т.Н.
- 4.Об итогах проведения независимой оценки качества услуг в сфере социального обслуживания населения в 2017 году. Докладчик Ночевкина Е.Н.

Слушали:

Кузину С.Н. Во исполнение Протокола совещания у заместителя Правительства Российской Федерации О.Ю. Голодец от 22.02.2017 № ОГ-П8-45пр общественным советом по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Цимлянском районе было принято решение о проведении независимой оценки деятельности муниципальных учреждений, оказывающих услуги населению, в Цимлянском районе в 2017 году, на основании которого в 2017 году была проведена независимая оценка деятельности всех

организаций, осуществляющих образовательную деятельность, организаций культуры, социального обслуживания и здравоохранения. В каждой из социальных отраслей независимая оценка осуществлялась на основании критериев, определенных соответствующими отраслевыми министерствами и ведомствами. На этом заседании Общественного совета по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Цимлянском районе вниманию членов Общественного совета будут предложены результаты независимой оценки, проведенной в организациях, оказывающих услуги населению в 2017 году.

По результатам независимой проверки будут внесены предложения по совершенствованию предоставления услуг муниципальными организациями.

О результатах независимой оценки в МБУЗ «Центральная районная больница» Цимлянского района проинформировал Иванов В.М.- главный врач МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района :

Во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента РФ от 07.05.2017 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики" в части организации и проведения независимой оценки качества услуг МБУЗ "ЦРБ" Цимлянского района с мая 2017 года проводила анкетирование населения по независимой оценке качества оказания медицинских услуг. Для этого в МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района выделен ответственный специалист – заведующая ОМК, врач-методист Строкова Е.С.

На официальном сайте МБУЗ "ЦРБ" Цимлянского района размещен баннер со ссылкой на он-лайн анкетирование, в подразделениях МБУЗ ЦРБ в доступных для посетителей местах размещена информация о нахождении он-лайн анкет на сайте МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района с использованием скриншота. Для пациентов, не владеющих компьютерной грамотностью или не имеющих доступа к ПК, в холле здания Главного лечебного корпуса и в холле районной поликлиники располагаются анкеты на бумажном носителе и ящики для заполненных анкет. Для большего охвата населения дополнительно проводилось анкетирование всех желающих фельдшерами на ФАПах и в амбулаториях Цимлянского района, а также старшими медицинскими сестрами в стационарных отделениях.

На 18.09.2017 прошли анкетирование 729 человек, из них оценили качество оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района 578 человек в стационарных условиях и 151 человек в амбулаторных условиях.

По итогам проведенного анкетирования по независимой оценке оказания услуг МБУЗ "ЦРБ" в амбулаторных условиях удовлетворенность составила 88,4% (64,5 балла из 73), в том числе:

Удовлетворены открытостью и доступностью информации на сайте и настенных стендах – 71 % анкетирруемых;

Удовлетворены комфортными условиями и доступностью получения медицинских услуг – 87,5 % анкетирруемых;

Удовлетворены временем ожидания – 90% анкетированных;

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью медицинских работников – более 90 % анкетированных;

Удовлетворены оказываемыми услугами – 90 % анкетированных.

Таблица № 1 «Балльное выражение независимой оценки качества оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района по годам»

Год		
2015	2016	2017
61 балл	61 балл	64,5 балла

По итогам проведенного анкетирования по независимой оценке оказания услуг в стационарных условиях МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района удовлетворенность составила 79 % (59 баллов из 75), в том числе:

Удовлетворены открытостью и доступностью информации на сайте и настенных стендах – 43 % анкетированных;

Удовлетворены комфортными условиями и доступностью получения медицинских услуг – 76,2 % анкетированных;

Удовлетворены временем ожидания – 90% анкетированных;

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью медицинских работников – более 90 % анкетированных;

Удовлетворены оказываемыми услугами – 86,7 % анкетированных.

Таблица № 2 «Балльное выражение независимой оценки качества оказания медицинских услуг в стационарных условиях МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района по годам»

Год		
2015	2016	2017
62 балла	70 баллов	59 баллов

Для улучшения качества предоставления услуг, оказываемых населению в МБУЗ "ЦРБ" Цимлянского района проводится следующая работа:

1. ежемесячно на медицинских конференциях поднимаются вопросы деонтологии (рабочее отношение в коллективе старших, средних и младших медицинских работников, а также отношение медицинских работников к пациентам);

2.для удобства информирования пациентов в поликлиническом отделении МБУЗ "ЦРБ" Цимлянского района с 2017 года стало функционировать видеотабло;

3.для удобства записи на прием к врачу кроме регистратуры в МБУЗ "ЦРБ" Цимлянского района функционируют 2 инфомата и появилась возможность записи на прием к врачу через интернет на сайте МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района (<http://www.crbcimla.ru/>);

4.для удобства ожидания приёма в коридорах и холлах размещены лавочки с мягконабивными сиденьями, на стенах размещены санитарно-просветительные наглядные пособия и другие меры.

5.оказание медицинской помощи пациентам проводится в соответствии с общепринятыми стандартами лечения.

Антипов И.В., заведующий отделом образования Администрации Цимлянского района.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 14.11.2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки», протоколом заседания Общественного совета Цимлянского района по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Цимлянском районе и на основании приказа отдела образования Администрации района от 17.03.2017 № 220 «Об организации работы по независимой оценке качества работы муниципальных образовательных учреждений» в период с мая по июль 2017 года была проведена независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД) 42 организациях:

16 образовательных организациях;

24 дошкольных организациях;

2 организациях дополнительного образования.

В отношении 1 дошкольной образовательной организации (МБДОУ д/с «Журавлик» х. Антонова НОК ОД не проводилась, так как на момент сбора данных детский сад был закрыт на капитальный ремонт.

При проведении независимой оценки качества использовались показатели, определенные Приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 г. № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность". В соответствии с данным приказом оценка по одним показателям осуществляется в баллах (от 0 до 10 баллов), по другим - в процентах (от 0 до 100 процентов).

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 14.11.2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки», протоколом заседания Общественного совета Цимлянского района по независимой системе оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в Цимлянском районе от 13.01.2015, на основании постановления Администрации Цимлянского района от 22.01.2016 №10 «О внесении изменений в постановление Администрации Цимлянского района от 08.08.2013 №947 «Об уполномоченных органах местного самоуправления Цимлянского района по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений Цимлянского района, оказывающих социальные услуги», приказа отдела образования от 17.03.2017 № 220 «Об организации работы по независимой оценке качества работы муниципальных образовательных учреждений» в 6 муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждениях района (далее - МБОУ), 3 муниципальных бюджетных дошкольных образовательных учреждениях (далее - МБДОУ), 1 муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования (далее – МБУДО) проведена независимая оценка качества работы. В период с мая по июль 2017 года была проведена независимая оценка качества образовательной деятельности (НОК ОД) 42 организациях:

- 16 общеобразовательной организации;
- 24 дошкольных образовательных организаций;
- 2 организаций дополнительного образования;

Из 43 организаций НОК ОД не проводилась в отношении 1 дошкольной образовательной организации (МБДОУ д/с «Журавлик» х. Антонова, т.к. на момент сбора данных детский сад закрыт на капитальный ремонт. (Приложение 1).

При проведении НОК ОД использовались показатели, определенные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». В соответствии с данным приказом оценка по одним показателям осуществляется в баллах (от 0 до 10 баллов), по другим – в процентах (от 0 до 100 процентов).

Все показатели объединены в 4 критерия:

1. открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Для оценки качества образовательной деятельности по первому критерию использовались данные, полученные в ходе формирования рейтинга сайтов образовательных организаций в 2016/2017 учебном году. Сбор информации для составления рейтинга осуществлялся непосредственно с сайтов образовательных организаций на основе разработанных форм (приложение 2). В случае, если сайт образовательной организации не был найден в сети Интернет, ему по всем показателям критерия 1 выставлялся 0 баллов.

Для оценки качества образовательной деятельности по второму критерию также были разработаны формы сбора данных, раскрывающие содержание каждого показателя (приложение 3). Информация по данным формам представлялась образовательными организациями, далее на ее основе рассчитывались значения критерия 2 и входящих в его состав показателей.

Для критериев 3 и 4, предполагающих использование методов социологического исследования, были разработаны анкеты для обучающихся и родителей (законных представителей) (приложение 4), размещенные на официальном сайте отдела образования Администрации Цимлянского района <http://kgiro.kalugaedu.ru/>. Обучающиеся и родители получили возможность ответить на вопросы анкеты непосредственно на сайте, после чего информация обрабатывалась в образовательных организациях и передавалась в отдел образования Администрации Цимлянского района. Организациям, осуществляющим образовательную деятельность, высказана просьба о необходимости обеспечения участия респондентов в заполнении электронной анкеты.

Результаты оценки качества образовательной деятельности по каждому из критериев следующие.

I. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

Данный критерий включает в себя 4 показателя. Для оценки качества образовательной деятельности по данному критерию оценивалось содержание информации, представленной на официальных сайтах организаций.

Средние значения по критерию в целом и по входящим в него показателям приведены в диаграмме 1. Для большей информативности результаты выражены в процентах.

Бондаренко Т.Н., ведущий специалист отдела культуры Администрации Цимлянского района.

Качество и доступность услуг в сфере культуры – наиважнейший вопрос на сегодняшний день, так как именно это и определяет эффективность работы учреждений.

Работа по изучению эффективности, качества деятельности ведётся в учреждениях культуры подведомственных отделу культуры на протяжении уже нескольких лет.

Официальные сайты учреждений культуры предоставляют техническую возможность выражения мнения получателями услуг о качестве оказания услуг организациями.

В учреждениях культуры Цимлянского района постоянно ведётся работа по анкетированию получателей муниципальных услуг. С целью совершенствования работы учреждений, результаты анализа анкетирования учитываются при корректировке деятельности учреждений.

Деятельность учреждений культуры Цимлянского района регулярно освещается в средствах массовой информации, официальном сайте Администрации Цимлянского района в разделе «Отдел культуры» (http://cimlyanck.donland.ru/Otdel_kultura.aspx), а также на официальных сайтах учреждений культуры. Все сайты имеют взаимоувязки.

В рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», на основании приказа Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 7 марта 2017 г. N 261 и в целях повышения эффективности деятельности, мониторинга и контроля качества работы учреждений культуры Цимлянского района, проведено специализированное социологическое исследование. По сравнению с 2016 годом был расширен перечень критериев оценки и изменена система оценивания.

Задачи проведенного исследования:

- 1) получение комплексной социологической информации об удовлетворенности жителей Цимлянского района работой организаций культуры;
- 2) измерение удовлетворенности населения района работой организаций отрасли культуры.
- 3) измерение уровня взаимодействия организаций культуры с получателями услуг;
- 4) измерение качества работы организации культуры.
- 5) повышение качества работы организаций отрасли культуры Цимлянского района;
- 6) повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;
- 7) создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных муниципальных услуг;
- 8) учет и анализ полученных результатов, повышение эффективности работы организаций культуры.

Социологическое исследование проводилось в виде анкетирования лиц обратившихся в изучаемые учреждения культуры. Данный метод сбора информации отвечает критерию адресности, позволяет получить достоверные результаты. Данным исследованием охвачены 100% учреждений культуры района и города. Количество оценок, полученных в ходе интервью составляет 1800.

В рамках исследования опрашивались жители Цимлянского района. Оценивалась работа всех досуговых учреждений культуры района, музея, Детской школы искусств и библиотек. Учреждения культуры в рамках исследования набрали от 74 до 155 баллов из 160 максимально возможных. Независимую оценку как и в 2016 году проводил Доктор социологических наук, член Союза журналистов России, Старший преподаватель кафедры региональной социологии и моделирования социальных процессов Института социологии и регионоведения ЮФУ, научный сотрудник Института изучения мировой политики им. Томаса Джефферсона (Вашингтон, США), Президент Автономной некоммерческой организации «Научно-аналитический «Центр гражданского развития» - Максим Александрович Васьков.

В результате исследований были выявлены пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг:

Для библиотек:

- 1) разработать сайт (для городской библиотеки);
- 2) улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении (для городской библиотеки).

Для Детской школы искусств:

- 1) улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) улучшение комфорта условий пребывания в организации;
- 3) улучшение материально-технического обеспечения.

Для музея:

- 1) улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) улучшение комфорта условий пребывания в организации.

Для досуговых учреждений:

- 1) улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) улучшение материально-технического обеспечения;
- 3) улучшение качества и содержания полиграфических материалов.

Для всех домов культуры сельских поселений:

- 1) разработать сайт;
- 2) активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении.

Анализ анкетирования будет размещен на официальном сайте Администрации Цимлянского района в разделе «Культура» и на официальных сайтах всех учреждений культуры и искусства района, а также на bus.gov.ru.

Все пожелания будут приняты к сведению учреждениями культуры и искусства района.

Ночевкина Е.Н. ,начальник управления социальной защиты населения МО "Цимлянский район".

В соответствии с приказом УСЗН и приказом МБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Цимлянского района" в 2017 году было проведено полное анкетирование обслуживаемых граждан . В опросе получателей социальных услуг приняли участие 635 граждан, обслуживаемых на дому и 20 граждан, находящихся на стационарном социальном обслуживании в социально-реабилитационном отделении.

В результате опроса выявлено:

доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организации социального обслуживания удовлетворены 100 % обслуживаемых - 655 человек.

Условиями предоставления социальных услуг, в частности порядком оплаты социальных услуг удовлетворены 98 % - 645 человек.

Стремлением работников учреждения помочь посетителям в сложных жизненных ситуациях удовлетворены 98,5 %.

Качеством и своевременностью предоставления услуг социальными работниками удовлетворены 96,8 %.

Периодичностью прихода социальных работников и оперативностью решения вопросов удовлетворены 100 % - 655 человек.

Все обслуживаемые готовы рекомендовать получение социального обслуживания в МБУ "ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов" Цимлянского района.

Самый низкий процент удовлетворенности 70,1 % опрошенных - стоимостью предоставляемых услуг. Учреждением проанализированы результаты анкетирования и поставлены задачи по улучшению качества оказания услуг:

- проведение дополнительной разъяснительной работы с клиентами учреждения о стандартах предоставления обязательных и дополнительных социальных услуг;

- увеличение количества информационных материалов, размещаемых в СМИ о деятельности учреждения и предоставляемых услугах;

- повышение качества предоставляемых услуг;

- повышение профессиональной подготовки работников учреждения.

Заслушав информации Иванова В.М, Антипова И.В., Степановой Л.М., Ночевкиной Е.Н.,

Общественный совет решил:

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг , предоставляемых муниципальными учреждениями в социальной сфере: здравоохранения, образования, культуры и социального обслуживания .
- 2.Рекомендовать МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района, отделу образования и отделу культуры Администрации Цимлянского района, управлению социальной защиты населения МО «Цимлянский район»:
 - учитывать мнение общественности для разработки плана мероприятий по улучшению качества предоставления услуг;
 - разместить до 30.09.2017 г. на сайте bus.gov.ru результаты проведения независимой оценки качества социальных услуг, проведенной в текущем году (включая количественные показатели оценки – сумму баллов, итоги рассмотрения результатов независимой оценки, а также утвержденные планы по улучшению качества оказания услуг);
 - актуализировать информацию о результатах независимой оценки на сайтах учреждений;
 - проводить широкую информационно-разъяснительную работу о проведении независимой оценки качества предоставления услуг.
3. Рекомендовать руководству МБУЗ «ЦРБ» Цимлянского района постоянно в коллективе обсуждение о необходимости доброжелательного, вежливого отношения с клиентам.
- 4.Рекомендовать отделу культуры обобщить сведения о независимой оценке деятельности учреждений культуры, подведомственных администрациям поселений, а также оказать им содействие в размещении независимой оценки на сайте bus.gov.ru .

Председатель
Общественного совета

Р.П. Гарцунова

Секретарь

Е.Н. Сапченко