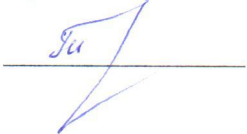


Утверждаю  
Председатель Совета народных депутатов  
Крапивинского муниципального района

  
Т.В. Грень

## ПРОТОКОЛ № 2

Заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения Крапивинского муниципального района

пгт. Крапивинский

08.10.2015г.

Присутствовали:

- Грень Татьяна Викторовна, председатель Совета народных депутатов Крапивинского муниципального района;
- Чушкин Юрий Михайлович, председатель Совета ветеранов;
- Карпова Людмила Ивановна, начальник Управления социальной защиты населения администрации Крапивинского муниципального района;
- Иванова Елена Николаевна, председатель Женсовета Крапивинского муниципального района;
- Калинина Юлия Федоровна, главный редактор МБУ «Медиа-центр Крапивинского муниципального района»;
- Бобровская Раиса Владимировна, экономист МБУЗ «Крапивинская ЦРБ»;
- Мельникова Ольга Карловна, главный специалист МКУ «Централизованная бухгалтерия образования Крапивинского муниципального района»;
- Никитина Наталья Николаевна, главный экономист МКУ «Централизованная бухгалтерия культуры Крапивинского муниципального района».

Приглашенные:

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Бааль<br>Валентина Владимировна | - директор муниципального бюджетного учреждения «Комплексный Центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального района;   |
| Ксендзык<br>Ирина Валерьевна    | - директор муниципального казенного учреждения «Социально-реабилитационный Центр для несовершеннолетних» Крапивинского муниципального района. |

## Повестка дня

1. О рассмотрении результатов проведения независимой системы качества оказания услуг в учреждениях сферы социального обеспечения Крапивинского муниципального района (далее – оценка качества).

Выступил: Чушкин Ю.М.

2. Об определении перечня организаций, включаемых в систему оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Выступила: Грень Т.В.

*Решили:*

1. Принять к сведению доклад Чушкина Ю.М. (Приложение № 1) о результатах проведения независимой системы качества оказания услуг в учреждениях сферы социального обеспечения Крапивинского муниципального района.

2. Чушкину Ю.М.:

- в кратчайшие сроки организовать создание и наполнение раздела «Независимая оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги» на сайте администрации Крапивинского муниципального района, а также соответствующих разделов на сайтах управлений образования, культуры, социальной защиты населения, МБУЗ «Крапивинская ЦРБ», сайтах учреждений культуры, образования и социального обслуживания;

- контролировать реализацию плана мероприятий Общественного Совета по формированию независимой оценки качества оказания услуг учреждениями в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения, на 2015-2018 годы.

3. Бааль В.В., Ксендзык И.В.:

- разработать, утвердить и разместить на официальных сайтах учреждений планы по улучшению качества работы учреждений.

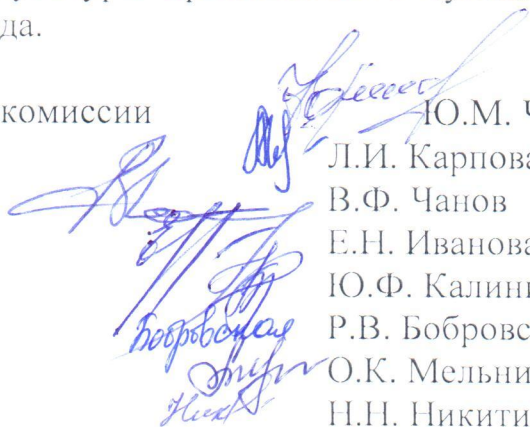
4. Принять к сведению доклад Грень Т.В. об определении перечня организаций, включаемых в систему оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

5. Грень Т.В.:

- организовать проведение независимой оценки системы качества оказания услуг в учреждениях культуры Крапивинского муниципального района в ноябре-декабре 2015 года.

Заместитель председателя комиссии

Члены комиссии:

  
Ю.М. Чушкин  
Л.И. Карпова  
В.Ф. Чанов  
Е.Н. Иванова  
Ю.Ф. Калинина  
Р.В. Бобровская  
О.К. Мельникова  
Н.Н. Никитина



## **Об организации работы по независимой системе оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги**

**Докладчик:** Чушкин Юрий Михайлович – заместитель председателя Общественного Совета.

В сентябре 2015 года организовано проведение независимой оценки качества работы учреждений социальной защиты населения:

- муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального района (далее – КЦСОН Крапивинского района);
- муниципального казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Крапивинского муниципального района (далее – СРЦ Крапивинского района).

Оценка качества работы учреждений проведена на основании результатов опроса граждан (получателей социальных услуг) методом анкетирования (КЦСОН Крапивинского района – 57 респондентов, СРЦ Крапивинского района – 65 респондентов), анализа структуры и содержательности официальных интернет-сайтов учреждений. Кроме того при посещении учреждений члены Общественного совета ознакомились с содержанием информационных стендов, с работой учреждений.

Рассмотрим каждый критерий эффективности работы учреждений по отдельности.

Первый критерий - **Оценка открытости и доступности информации об организации. Анализ сайтов.** *Таблица № 1 в раздаточном материале.*

В качестве источника информации для оценки полноты, актуальности и понятности информации выступали сайты оцениваемых организаций. Исследование сайтов показало, что собственный сайт есть у КЦСОН Крапивинского района – [www.кцсон42.рф](http://www.кцсон42.рф), СРЦ Крапивинского района – [www.срц42.рф](http://www.срц42.рф).

Изучение материалов показало, что на сайтах существуют все основные разделы для поиска необходимой информации клиента. На сайтах КЦСОН Крапивинского района, СРЦ Крапивинского района обновление новостной ленты проходит на регулярной основе, отсутствуют форумы, на которых могли бы общаться клиенты организации между собой и с сотрудниками учреждений. Принцип удобства пользования сайтами в целом соблюден.

Рейтинг организаций по открытости и доступности информации:

КЦСОН – 7 баллов;

СРЦ – 7 баллов.

Второй критерий - **Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.** *Таблица № 2 в раздаточном материале.*

Анализ комфортности условий и доступности получения услуг производился с использованием методов:

1. невключенного наблюдения;
2. анализа параметров соответствий нормативам, взятым из статистических данных;
3. анкетирования и опроса граждан – получателей социальных услуг.

КЦСОН Крапивинского района находится в одноэтажном здании, в котором имеются 2 зала, 9 офисных кабинетов, 1 санитарная комната. Помещения в здании оформлены отделочными материалами. Вход оборудован пандусом.

СРЦ Крапивинского района находится в двухэтажном здании, в котором имеются 3 игровых комнаты, 2 детские спальни, 3 офисных кабинета, 2 санитарных комнаты, столовая, медицинский кабинет, изолятор. Помещения в здании оформлены современными отделочными материалами. Лестничный марш оборудован поручнями.

Рейтинг организаций по комфортности условий и доступности получения услуг:

КЦСОН – 7 баллов;

СРЦ – 7 баллов.

Третий критерий - **Время ожидания в очереди при получении социальных услуг.** *Таблица № 3 в раздаточном материале.*

Большинство клиентов в оцениваемых социальных учреждениях отметили быстроту обслуживания при предоставлении социальных услуг и незначительное время их ожидания. Во время проверки членами Общественного совета также не замечены очереди в кабинеты.

Рейтинг организаций по времени ожидания в очереди при получении социальных услуг:

КЦСОН – 10 баллов;

СРЦ – 10 баллов.

Четвертый, пятый критерии - **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.** *Таблица № 4 в раздаточном материале.*

Руководители всех учреждений отмечают высокую квалификацию своих специалистов и постоянное повышение их квалификации на



специализированных курсах. Данную информацию подтвердили и клиенты, участвовавшие в анкетировании. Анкетирование показало высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности специалистов и персонала организаций. Хорошая атмосфера подтвердилась в ходе проверки Общественного совета. В СРЦ Крапивинского района активно работает Телефон доверия.

Большинство респондентов полностью удовлетворены полнотой и качеством обслуживания в обследуемых организациях. Важно отметить отсутствие неудовлетворенных клиентов, что еще раз подтверждает реальное качество работы данных организаций.

Рейтинг организаций по доброжелательности, вежливости, компетентности, удовлетворенности качеством обслуживания:

КЦСОН – 9 баллов;

СРЦ – 9 баллов.

**Выводы по анализу независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Крапивинского муниципального района.**

Изучение сайтов организаций показало наличие на них основных разделов для поиска необходимой информации клиентом. На всех сайтах отсутствуют форумы и разделы по независимой системе оценки качества работы учреждения. Информационные стенды существуют во всех учреждениях в общедоступных местах.

В каждом учреждении предпринимаются отдельные меры по оборудованию помещений общего пользования элементами доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения.

Результаты проведенного анкетирования показали, что более чем 90% респондентов удовлетворены качеством социального обслуживания. А также отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников обследуемых учреждений.

Анализ результатов независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, за 2015 год показал, что все из них являются учреждениями со средним уровнем эффективности.

Проблемные вопросы по результатам независимой оценки:

1. Развитие материально-технической базы в части обеспечения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения;
2. Недостаточная информированность населения о работе учреждений социального обслуживания.

С целью устранения выявленных в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, замечаний вносятся следующие предложения:

1. Продолжить укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания.

2. Уделить большее внимание увеличению информированности населения о деятельности учреждений социального обслуживания, а также развивать идеи толерантного отношения к старшему поколению через социальную рекламу и волонтерские движения.

3. Создать на официальном сайте Администрации Крапивинского муниципального района раздел по независимой системе оценки качества работы учреждений в сфере образования, социального обеспечения, культуры и здравоохранения.

4. Создать:

- форумы на сайтах КЦСОН Крапивинского района, СРЦ Крапивинского района, на которых могли бы общаться клиенты организации между собой и с сотрудниками учреждений;

- разделы по независимой системе оценки качества работы учреждений.

5. Продолжить работу по реализации Приказа МинФина России от 22.07.2015г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения». На сегодняшний день подготовлены заявки от отраслевых управлений на Управление Федерального казначейства для работы на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).



**Оценка открытости и доступности информации об организации.  
Анализ сайтов.**

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Кол-во баллов	
1	Открытость и доступность информации об учреждении	Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 1 (от 0 до 10 баллов)	КЦСОН	7
			СРЦ	7
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	КЦСОН	10
			СРЦ	10
1.2	Наличие и оценка собственного официального сайта (раздела на сайте ОУСЗН муниципального образования). При отсутствии сайта – 0 баллов.	от 0 до 10 баллов	КЦСОН	8
			СРЦ	8
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.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	КЦСОН	2
			СРЦ	2
1.2.2	Информация об услугах учреждения, в том числе: - перечень оказываемых услуг; - стоимость услуг и условия оплаты	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	КЦСОН	2
			СРЦ	2

1.2.3	Механизм обратной связи, в том числе:- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;- наличие возможности оставить отзывы и предложения.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	КЦСОН	2
			СРЦ	2
1.2.4.	Дополнительная информация и сервисы, в том числе: - статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистах и т.п. - новостная лента; - возможность оставлять комментарии на сайте; - полезные ссылки (ссылки на сайты, адреса электронной почты Министерства, Общественного совета при Министерстве, bus.gov.ru., регионального портала государственных услуг и т.п.); - информация о результатах проверок и т.д.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	КЦСОН	1
			СРЦ	1
1.2.5	Удобство навигации сайта, в том числе: - наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту; - наличие версии для слабовидящих пользователей сайта.	0 – отсутствие информации; 1 – наличие не полной или недостоверной информации; 2 – наличие полной и достоверной информации	КЦСОН	1
			СРЦ	1
1.3	Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).	от 0 до 10 баллов	КЦСОН	5
			СРЦ	5
1.3.1	Наличие вывески установленного образца с наименованием учреждения, места его нахождения (адрес) и режимом работы	0 – отсутствие вывески; 1 – вывеска не соответствует требованиям установленного образца; 2 – вывеска соответствует требованиям	КЦСОН	2
			СРЦ	2



		установленного образца		
1.3.2	Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:- о лицензировании деятельности ( в случае 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).	0 – 5 баллов, в том числе: 0 – отсутствие информации; 2 – наличие неполной или недостоверной информации; 5 – наличие полной и достоверной информации	КЦСОН	2
			СРЦ	2
1.3.3	Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе: - 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).	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	КЦСОН	1
			СРЦ	1

**Комфортность условий и доступность получения услуг,  
в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**

	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Бальная оценка	Количество баллов	
2	Комфортность условий получения услуг	от 0 до 10 баллов	КЦСОН	7
			СРЦ	7
2.1	Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения		КЦСОН	5
			СРЦ	6
2.1.1	Наличие освещения прилегающей территории, входа (выхода) в учреждение:	0 – несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	КЦСОН	1
			СРЦ	1
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	0 – несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	КЦСОН	2
			СРЦ	2
2.1.3	Наличие контейнеров для сбора мусора в холлах, местах ожидания и приема посетителей (клиентов):	0 – несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным требованиям; 2 – полное соответствие установленным требованиям	КЦСОН	0
			СРЦ	0
2.1.4	Наличие работающего для посетителей гардероба, туалета	0 – несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным	КЦСОН	0



		требованиям: 2 – полное соответствие установленным требованиям	СРЦ	1
2.1.5	Обеспечение достаточной освещенности и проветриваемости помещений.	0 – несоответствие установленным требованиям: 1 – частичное несоответствие установленным требованиям: 2 – полное соответствие установленным требованиям	КЦСОН	2
			СРЦ	2
2.2	Минимальная доступность услуг для маломобильных групп граждан:	от 0 до 10 баллов	КЦСОН	9
			СРЦ	8
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;	Индикатор (показатель) оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов	КЦСОН	4
			СРЦ	4
2.2.2.	Наличие возможности для самостоятельного перемещения внутри учреждения (в т. ч. числе для передвижения на креслах-колясках).	Индикатор (показатель) оценивается экспертным методом от 0 до 5 баллов	КЦСОН	5
			СРЦ	4

Таблица № 3

**Время ожидания в очереди при получении социальных услуг**

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Наименование организации	Баллы (макс=10)
1	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания	КЦСОН	10
		СРЦ	10
2	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных	КЦСОН	0
		СРЦ	0

Таблица № 4

**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.**

**Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

№	Критерии / Индикаторы (показатели) критерия	Балльная оценка	Количество баллов	
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 зависимости от категории анкетированных)	Определяется как сумма баллов по итогам анкетирования (от 0 до 10 баллов)	КЦСОН	9
			СРЦ	9