

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 4

Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений
Родионово-Несветайского района, оказывающих социальные услуги в сферах
образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания

21.09.2017 г.

сл. Родионово-Несветайская,
ул. Пушкинская 34.

Присутствовали члены Общественного совета:

- | | |
|-----------------|---|
| Бабарина Л.В. | - председатель профсоюзного комитета МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» первичной профсоюзной организации здравоохранения профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации; |
| Василенко А.В. | - специалист I категории ТО № 12 ТФОМС Ростовской области; |
| Воробьева И.В. | - библиотекарь-комплекатор МБУК Родионово-Несветайского района межпоселенческая центральная библиотека; |
| Горашко Г.И. | - председатель правления районной организации инвалидов и ветеранов; |
| Дорошенко Т.В. | - председатель профсоюзного комитета МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района; |
| Пуц Е.В. | - председатель Совета председателей профкомов работников культуры Родионово-Несветайского района; |
| Симонова Н.Д. | - воспитатель детского сада «Незабудка»; |
| Симонова Г.В. | - старший воспитатель детского сада «Незабудка»; |
| Терешкова Т. И. | - член общества «Союз Чернобыль». |

Приглашены:

- | | |
|------------------------------|---|
| Колякова Ольга Владимировна | - заместитель главы Администрации Родионово-Несветайского района по социальным вопросам |
| Лепетухина Ирина Викторовна | - заведующий Отделом социальной защиты населения Родионово-Несветайского района |
| Датченко Светлана Викторовна | - начальник Управления образования Родионово-Несветайского района |
| Поплавская Ветта Евгеньевна | - главный врач МБУЗ Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» |

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Выступление Василенко А.В., председателя Общественного совета: « О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки качества работы в Муниципальном бюджетном учреждении дошкольного образования детский сад «Улыбка» (Приложение 1).
2. Выступление Василенко А.В., председателя Общественного совета: « О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки качества работы в Муниципальном бюджетном учреждении дошкольного образования детский сад «Солнышко» (Приложение 2).
3. Выступление Василенко А.В., председателя Общественного совета: « О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки качества работы в Муниципальном бюджетном учреждении Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» (Приложение 3).
4. Обсуждение вопросов.
5. Принятие решения Общественного совета.

РЕШИЛИ:

1. Работу Муниципальном бюджетном учреждении дошкольного образования детский сад «Улыбка», хорошей. Руководителю учреждения ознакомить коллектив с результатами анкетирования по улучшению удовлетворенности работы в учреждении.
2. Работу Муниципальном бюджетном учреждении дошкольного образования детский сад «Солнышко», хорошей. Руководителю учреждения ознакомить коллектив с результатами анкетирования по улучшению удовлетворенности работы в учреждении.
3. Работу Муниципальном бюджетном учреждении Родионово-Несветайского района «Центральная районная больница» хорошей. Руководителю учреждения ознакомить коллектив с результатами анкетирования по улучшению удовлетворенности работы в учреждении.
4. Опубликовать на официальных сайтах в сети Интернет информацию о результатах анкетирования

Председатель Общественного совета



А.В.Василенко

Секретарь



Е.В.Пуц

**Результаты анкетирования граждан с целью выявления уровня удовлетворенности работой
общеобразовательного учреждений:**

МБДОУ детский сад «Улыбка»

Методом анкетирования было опрошено 10 человек.

Всего – 151,9 балла

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте. 39,4 балла.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности – 10 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) – 0 чел;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна) – 0 чел;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуально) - 0 чел;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна) - 0 чел;

отлично, полностью удовлетворен (а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуально) - 10 чел., что составило 100 %.

1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации – 9,8 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) – 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками) - 0 чел;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков) - 1 чел., что составило 10 %.

отлично, полностью удовлетворен (а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация) - 9 чел., что составило 90 %.

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации – 9,8 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено) – 0 чел;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг) – 0 чел;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте) - 0 чел;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга) - 1 чел., что составило 10 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организаций) - 9 чел., что составило 90 %.

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) 9,8 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан) – 0 чел;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте) – 0 чел. ;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону) - **0 чел.**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, по электронной почте) - **1 чел.**, что составило **10 %**;

отлично, полностью удовлетворен (а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени) - **9 чел.**, что составило **45,5 %**.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – 63 балла.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации – 9,5 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты) – **0 чел.**;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения) – **0 чел.**;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинет, частично есть электронные средства обучения) - **0 чел.**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинет, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету) - **2 чел.**, что составило **20 %**;

отлично, полностью удовлетворен (а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинет, электронные средства обучения, включая доступ к интернету) - **8 чел.**, что составило **80 %**.

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Условия для охраны и укрепления здоровья - 10 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы-(отсутствует спортивный зал и спортивные площадки) – **0 чел.**;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал) - **0 чел.**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) - **0 чел.**;

отлично, полностью удовлетворен (а) - **10 чел.**, что составило **100 %**,

организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного оборудования физкультурной направленности

Условия по организации питания обучающихся

неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы-(отсутствует столовая, буфет) **0 чел.**;

отлично, полностью удовлетворен (а) организация оборудована помещением для питания обучающихся, а так же для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания - **10 чел.**, что составило **100 %**.

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися - 10 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися) – **0 чел.**;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет) – **0 чел.**;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ) - **0 чел.**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ) - **0 чел.**;

отлично, полностью удовлетворен (а) - **10 чел.**, что составило **100 %**.

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ – 7 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются) – **1 чел.**; что составило **10 %**;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа) – 1 чел.; что составило 10 %;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программ) - 0 чел.;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуется 3 дополнительных образовательных программы) - 1 чел., что составило 10 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (реализуется более 3 дополнительных образовательных программ) - 6 чел., что составило 60 %.

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях – 9,5 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены) – 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)) – 0 чел.;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне) - 2 чел., что составило 20 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в Международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях) - 8 чел., что составило 80 %.

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся – 7 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи) – 2 чел., что составило 20 %;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)) - 1 чел., что составило 10 %;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)) - 2 чел., что составило 20 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)) - 5 чел., что составило 50 %.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – 10 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют) - 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места- некомфортны) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащения удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги) 0 чел.;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) - 0 чел.;

отлично, полностью удовлетворен (а) ((условия полностью соответствуют потребностям) - 10 чел., что составило 100 %.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 20 баллов.

3.1. Доброжелательность и вежливость работников – 10 баллов.

- неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;
- удовлетворительно – 0 чел.;
- в целом хорошо, но есть недостатки – 0 чел.;
- полностью устраивает – 10 чел., что составило 100 %.

3.2. Компетентность работников – 10 баллов.

- неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;
- удовлетворительно – 0 чел.;
- в целом хорошо, но есть недостатки – 0 чел.;
- полностью устраивает – 10 чел., что составило 100 %.

4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации – 29,5 баллов.

4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации – 9,5 баллов.

- неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;
- удовлетворительно – 0 чел.;
- в целом хорошо, но есть недостатки – 2 чел., что составило 20 %;
- полностью устраивает – 8 чел., что составило 80 %.

4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг – 10 баллов.

- неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;
- удовлетворительно – 0 чел.;
- в целом хорошо, но есть недостатки – 0 чел.;
- полностью устраивает – 10 чел., что составило 100 %.

4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 10 баллов.

- неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;
- удовлетворительно – 0 чел.;
- в целом хорошо, но есть недостатки – 0 чел.;
- полностью устраивает – 10 чел., что составило 100 %.

Анализ анкетирования граждан в МБДОУ детский сад «Улыбка» показал, что 100% респондентов полностью удовлетворены доступностью информации о предоставляемых услугах в дошкольном образовательном учреждении; 90% удовлетворены комфортностью дошкольного образовательного учреждения; 100% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг; 100% полностью удовлетворены доброжелательностью педагогических работников.

**Результаты анкетирования граждан с целью выявления уровня удовлетворенности работой общеобразовательного учреждений:
МБДОУ детский сад «Солнышко»**

Методом анкетирования было опрошено 10 человек.

Всего – 129,5 балла.

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте. 31,1 балл.

1.1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности – 7,5 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) – 0 чел;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна) – 0 чел;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна) - 2 чел., что составило 20 %.

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна) - 3 чел., что составило 30 %.

отлично, полностью удовлетворен (а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуально) - 5 чел., что составило 50 %.

1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации – 7,5 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) – 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками) - 1 чел., что составило 10 %.

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков) - 8 чел., что составило 80 %.

отлично, полностью удовлетворен (а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация) - 1 чел., что составило 10 %.

1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации – 7,3 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено) – 0 чел;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг) – 0 чел;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте) - 2 чел., что составило 20 %;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга) - 7 чел., что составило 70 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организаций) - 1 чел., что составило 10 %.

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) 8,8 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан) – 0 чел;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте) – 0 чел. ;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону) - **0 чел.**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, по электронной почте) - **5 чел.**, что составило **50 %**;

отлично, полностью удовлетворен (а) (обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени) - **5 чел.**, что составило **50 %**.

2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – 55 баллов.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации – 7,5 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты) – **0 чел.**;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения) – **0 чел.** ;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинет, частично есть электронные средства обучения) - **2 чел.**, что составило **20 %**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинет, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету) - **6 чел.**, что составило **60 %**;

отлично, полностью удовлетворен (а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинет, электронные средства обучения, включая доступ к интернету) - **2 чел.**, что составило **20 %**.

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Условия для охраны и укрепления здоровья – 8,8 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы-(отсутствует спортивный зал и спортивные площадки) – **0 чел.**;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал) - **0 чел.**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.) - **5 чел.**, что составило **50 %**;

отлично, полностью удовлетворен (а) – **5 чел.**, что составило **50 %**,

организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного оборудования физкультурной направленности

Условия по организации питания обучающихся

неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы-(отсутствует столовая, буфет) **0 чел.**;

отлично, полностью удовлетворен (а) организация оборудована помещением для питания обучающихся, а так же для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания - **10 чел.**, что составило **100 %**,

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися - 7,5 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися) – **0 чел.**;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет) – **0 чел.**;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ) - **2 чел.**, что составило **20 %**;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ) - **6 чел.**, что составило **60 %**;

отлично, полностью удовлетворен (а) - **2 чел.**, что составило **20 %**.

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ – 8,0 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются) – **0 чел.**;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программ) – 0 чел.;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуется 3 дополнительных образовательных программы) – 8 чел., что составило 80 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (реализуется более 3 дополнительных образовательных программ) – 2 чел., что составило 20 %.

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях – 8,0 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены) – 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)) – 0 чел.;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне) – 8 чел., что составило 80 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в Международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях) – 2 чел., что составило 20 %.

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся – 8,0 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи) – 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)) – 1 чел., что составило 10 %;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)) – 6 чел., что составило 60 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской и социальной)) – 3 чел., что составило 30 %.

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – 7,2 балла.

неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют) – 0 чел.;

плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места- некомфортны) – 0 чел.;

удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащения удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги) – 2 чел., что составило 20 %;

в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда) – 7 чел., что составило 70 %;

отлично, полностью удовлетворен (а) ((условия полностью соответствуют потребностям) – 1 чел., что составило 10 %.

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников – 18 баллов.

3.1. Доброжелательность и вежливость работников – 8 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;

удовлетворительно – 2 чел., что составило 20 %;

в целом хорошо, но есть недостатки – 4 чел., что составило 40 %;

полностью устраивает – 4 чел., что составило 40 %.

3.2. Компетентность работников – 10 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;

удовлетворительно – 0 чел.;

в целом хорошо, но есть недостатки – 0 чел.;

полностью устраивает – 10 чел., что составило 100 %;

4.Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации – 25,4 баллов.

4.1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации – 8,2 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;

удовлетворительно – 2 чел., что составило 20 %;

в целом хорошо, но есть недостатки – 3 чел., что составило 30 %;

полностью устраивает – 5 чел., что составило 50 %.

4.2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг – 9 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;

удовлетворительно – 2 чел., что составило 20 %;

в целом хорошо, но есть недостатки – 4 чел., что составило 40 %;

полностью устраивает – 4 чел., что составило 40 %.

4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 8,2 баллов.

неудовлетворительно, не устраивает – 0 чел.;

удовлетворительно – 2 чел., что составило 20 %;

в целом хорошо, но есть недостатки – 3 чел., что составило 30 %;

полностью устраивает – 5 чел., что составило 50 %.

Анализ анкетирования граждан в МБДОУ детский сад «Солнышко» показал, что 78% респондентов полностью удовлетворены доступностью информации о предоставляемых услугах в дошкольном образовательном учреждении; 78,6% удовлетворены комфортностью дошкольного образовательного учреждения; 90% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг; 90% удовлетворены доброжелательностью и компетентностью педагогических работников.

Результаты анкетирования, проведенного пациентами Родионово-Несветайского района на сайте МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» о качестве оказания услуг в амбулаторных и в стационарных условиях районной больницы.

Анкетирование проводилось в июле-августе 2017 года, в оценке качества оказания услуг в амбулаторных условиях приняли участие 75 пациентов, в стационарных условиях – 100 пациентов. Независимая оценка результатов анкетирования была проведена «Общественным советом для оценки качества работы муниципальных учреждений Родионово-Несветайского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания», созданным постановлением Администрации Родионово-Несветайского района от 12.12.2013 года №1846, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 года №787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

1. В амбулаторных условиях.

Сумма результатов расчетов – **69 баллов**, при рекомендуемом приказом МЗ РФ от 28.11.2014 года №787н – **73 балла**.

- 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации - 10 баллов.**
91% доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях районной больницы при максимальном показателе – **более 90%**;
- 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения – 24 балла 100%**
94% составила доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**.
- 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинских услуг – 15 баллов 100%.**
95 % составила доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи при максимальном показателе – **более 90%**;
- 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации – 10 баллов 100%.**
95% составила доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников поликлиники МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**;
97% составила доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников поликлиники МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**;
- 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации – 10 баллов 100%.**
98% составила доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в поликлинике МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**.

II. В стационарных условиях.

Сумма результатов расчетов – **69 баллов**, при рекомендуемом приказом МЗ РФ от 28.11. 2014 года №787н – **75 баллов**.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации - 10 баллов.

91% доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях районной больницы при максимальном показателе – **более 90%**.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения – 19 баллов

93% составила доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации при максимальном показателе – **более 90%**. Из 100 потребителей услуг, 10 не удовлетворены условиями пребывания в связи с необходимостью, по их мнению, проведения ремонта помещений в медицинской организации;

95% составила доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет при максимальном показателе – **более 90%**. Необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования возникла у 4 пациентов, по их мнению, для уточнения диагноза;

100% доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет при максимальном показателе – **100%**.

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинских услуг – 15 баллов.

93% доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации при максимальном показателе – **более 90,0%**.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации – 10 баллов.

95% составила доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников стационара МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**;

97% составила доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников стационара МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации – 15 баллов 100%.

94% составила доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами в МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**;

98 % составила доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи при максимальном показателе – **более 90%**.