

## 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

06.10.2015 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 1 категории ТОРМО в Родионово-Несветайском районе ТО № 12 ТФОМС Ростовской области;
- Горашко Г.И. – председатель правления районной организации инвалидов и ветеранов;
- Дорошенко Т.В. – председатель профсоюзного комитета МБУ «ЦСО ГПВиИ» Родионово-Несветайского района;
- Пуц Е.В. - председатель Совета председателей профкомов работников культуры Родионово-Несветайского района;
- Терешкова Т. И. - член общества «Союз Чернобыль»;  
Симонова Н.Д. - воспитатель детского сада «Незабудка»;
- Воробьева И.В. - библиотекарь-комплектатор МБУК Родионово-Несветайского района межпоселенческая центральная библиотека;
- Близнякова А.И. – воспитатель МБДОУ Родионово-Несветайского района детский сад «Незабудка».

Приглашены:

- Колякова Ольга Владимировна - заместитель главы Администрации Родионово-Несветайского района по социальным вопросам
- Лепетухина Ирина Викторовна - заведующая Отделом социальной защиты населения Родионово-Несветайского района
- Кондратюк Александр Анатольевич – начальник МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района

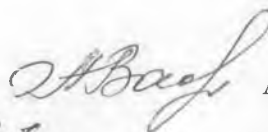
ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Выступление Дорошенко Т.В., члена Общественного совета: « О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки качества работы в МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района (Отчет результатов анкетирования прилагается).
2. Обсуждение вопросов, связанных с проведением анкетирования в МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района.
3. Принятие решения Общественного совета.

РЕШИЛИ:

1. Руководителю МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района в срок до 23.10.2015г. разместить аналитическую справку независимой проверки качества оказания социальных услуг в организации МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-Несветайского района на сайте в сети Интернет и на сайте учреждения.
2. Руководителю МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района подготовить предложения, пожелание проводимости культурных мероприятий (оздоровительные, досуговые, профилактические и пр.) на следующее заседание Общественного совета.
3. Внесено предложение в разработку анкет по организациям, оказывающим социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания внести предложение о рейтинге руководителя.
4. Руководителю Отдела культуры Родионово-Несветайского района провести независимую оценку качества работы и предоставить до 20.12.2015 года протокол на заседание Общественного совета.

Председатель Общественного совета



А.В.Василенко

Секретарь



Е.В.Пуц

**ОТЧЕТ**  
**результатов анкетирования по удовлетворенности качества оказания**  
**социальных услуг в организации МБУ «Центр социального**  
**обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Родионово-**  
**Несветайского района.**

Общественным советом независимой оценки качества работы в МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района проведен анализ анкет, заполненных получателями социальных услуг (далее - подопечные) срочного реабилитационного отделения (далее – СРО) и отделениями социального обслуживания на дому (далее - ОСО) по сельским поселениям Родионово-Несветайского района, Барило-Крепенского, Волошинского, Кутейниковского, Болдыревского и Большекрепенского.

1. С 20 июля 2015 года по 20 августа 2015 года членами Общественного совета независимой оценки качества работы в СРО МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района было проведено анкетирование. Всего обработано 15 анкет. По результатам анкетирования удовлетворенности качества оказания социальных услуг в СРО состоит в следующем:

Наименование показателя	Количество опрошенных	%
<b>1. В который раз обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- впервые	12	80
- повторно	3	20
<b>2. Удовлетворяют условия(помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) представления социальных услуг? Вам здесь комфортно:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- полностью	12	80
- частично	3	20
- условия не удовлетворяют	-	-
<b>3. Компетентность персонала (профессиональная грамотность):</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- да	15	100
- нет	-	-
<b>4. Работники организации вежливы и доброжелательны:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- да, всегда и в любой ситуации	13	86,7
- скорее, нет	2	13,3
- абсолютно нет	-	-
<b>5. Качество питания:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- полностью	11	73,3
- частично	4	26,7
- не удовлетворяют	-	-
<b>6. Уборка помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- полностью	13	86,7
- частично	2	13,3
- условия не удовлетворяют	-	-
<b>7. Хранение личных вещей:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- полностью	14	93,3

- частично	1	6,7
- не удовлетворяют	-	-
<b>8. Проводимые мероприятия (оздоровительные, досуговые, профилактические и пр.):</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- полностью	-	-
- частично	-	-
- не удовлетворяют	15	100
<b>9. Посоветуете знакомым, родственникам обратиться в нашу организацию:</b>	<b>15</b>	<b>100</b>
- да	8	53,3
- нет	3	20,0
- пока не знаю	4	26,7

По результатам анкетирования:

1. Обработано 135 ответов из них:

- обращение в организацию :

а) впервые 12 – 80%

б) повторно 3 – 20%

- по удовлетворенности предоставления социальных услуг:

а) полностью 86 – 71,7%

б) частично 16 – 13,3%

в) не удовлетворен 18 – 15,0%

2. Работу СРО считать удовлетворительной;

3. Внести предложения, пожелание проводимости культурных мероприятий (оздоровительные, досуговые, профилактические и пр.)

2. С 20 июля 2015 года по 20 августа 2015 года членами Общественного совета независимой оценки качества работы в отделениях социального обслуживания на дому МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района было проведено анкетирование в 6 сельских поселениях (Родионово-Несветайского района, Барило-Крепенского, Волошинского, Кутейниковского, Болдыревского и Большекрепенского). В каждом сельском поселении обрабатывалось по 50 анкет. Всего обработано 300 анкет. По результатам анкетирования удовлетворенности качества оказания социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому состоит в следующем:

Наименование показателя	Количество опрошенных	%
<b>1. В который раз обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- впервые	267	89
- повторно	33	11
<b>2. Информированность в работе организации и порядке предоставления социальных услуг:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- хорошо информирован(а)	274	91,3
- слабо информирован(а)	24	8
- не информирован(а)	2	0,7
<b>3. Информированность организации в сети интернет:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- хорошо информирован(а)	47	16,0
- слабо информирован(а)	83	27,3
- не информирован(а)	170	56,7
<b>4. Удовлетворенность графиком социального работника:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

- полностью	258	86
- частично	38	12,7
- не удовлетворяют	4	1,3
<b>5. Работники организации вежливы и доброжелательны:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- да, всегда и в любой ситуации	295	98,3
- скорее, нет	5	1,7
- абсолютно нет	---	---
<b>6. Период ожидания получения услуг:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- очередь на получения услуг отсутствует	150	50
- не значительный период пребывал(а) в очереди	137	45,7
- период ожидания в очереди длительный	13	4,3
<b>7. Удовлетворение качества предоставляемых услуг:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- полностью	284	94,7
- частично	14	4,7
- не удовлетворяют	2	0,6
<b>8. Индивидуальные потребности и запросы в обслуживании, в услуге:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- учитываются	268	89,3
- частично учитываются	32	10,7
- не учитываются	---	---
<b>9. Посоветуете знакомым, родственникам обратиться в нашу организацию:</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
- да	291	97
- нет	1	0,3
- пока не знаю	8	2,7

По результатам анкетирования:

1. Обработано 2700 ответов из них:

- обращение в организацию :

а) впервые 267 – 89%

б) повторно 33 – 11%

- по удовлетворенности предоставления социальных услуг:

а) полностью 1576 – 75,1%

б) частично 333 – 15,9%

в) не удовлетворен 191 – 9,0%

2. Работу отделений социального обслуживания на дому считать удовлетворительной;

3. Руководителю МБУ «ЦСО ГПВ и И» Родионово-Несветайского района в срок до 23.10.2015г. разместить аналитическую справку независимой проверки качества оказания социальных услуг на сайте в сети Интернет и сайте учреждения.

Отчет подготовил член Общественного совета независимой оценки качества  
Дорошенко Т.В.