

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ № 3
Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений
Родионово-Несветайского района, оказывающих социальные услуги в сферах
образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания

13.12.2016 г.

сл. Родионово-Несветайская,
ул. Пушкинская 34.

Присутствовали члены Общественного совета:

- Василенко А.В. - специалист 1 категории ТО № 12 ТФОМС Ростовской области;
- Пуц Е.В. - председатель Совета председателей профкомов работников культуры Родионово-Несветайского района;
- Близнякова А.И. - воспитатель МБДОУ Родионово-Несветайского района детский сад «Незабудка»;
- Симонова Н.Д. - воспитатель детского сада «Незабудка»;
- Воробьева И.В. - библиотекарь-комплектатор МБУК Родионово-Несветайского района межпоселенческая центральная библиотека;
- 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

ПОВЕСТКА ДНЯ:

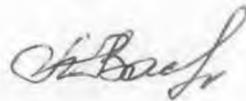
1. Выступление Василенко А.В., председателя Общественного совета: « О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки качества работы в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования « Родионово-Несветайского района Детская школа искусств (детская)» (Приложение 1).
2. Выступление Василенко А.В., председателя Общественного совета: « О деятельности Общественного совета по организации независимой оценки качества работы в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Родионово-Несветайского района «Родионово-Несветайская средняя общеобразовательная школа №7», Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Весёловская средняя общеобразовательная школа» Родионово-Несветайского района, Авиловской средней общеобразовательной школе (Приложение 2).
3. Результаты проведения он-лайн анкетирования МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ». (Приложение 3).
4. Утверждение плана проверок муниципальных учреждений Родионово-Несветайского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания на 2017 год.
5. Принятие решения Общественного совета.

РЕШИЛИ:

1. Работу Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Родионово-Несветайского района Детская школа искусств (детская)» признать хорошей.
2. Руководителю Отдела культуры Администрации Родионово-Несветайского района в срок до 15.12.2016г. разместить аналитическую справку независимой проверки качества

- оказания социальных услуг в организации Отдела культуры Родионово-Несветайского района на сайте в сети Интернет и на сайте учреждения.
3. Работу Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Родионово-Несветайского района «Родионово-Несветайская средняя общеобразовательная школа №7», Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Весёловская средняя общеобразовательная школа» Родионово-Несветайского района, Авиловская средняя общеобразовательная школа признать удовлетворительной. Руководителям образовательных учреждений рекомендовать провести работу в коллективе по улучшению удовлетворенности работы в учреждениях. Заслушать на заседании Общественного совета о проделанной работе в течение 1 полугодия 2017 года.
 4. Руководителю Управления образования Родионово-Несветайского района в срок до 15.12.2016г. разместить аналитическую справку независимой проверки качества оказания образовательных услуг на сайте в сети Интернет и на сайте учреждения.
 5. Руководителю МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» в срок до 15.12.2016 г. разместить результаты независимой оценки качества оказания услуг в МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» на сайте в сети Интернет и на сайте учреждения. Рекомендовать провести работу в коллективе по улучшению удовлетворенности оказываемой амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи. Заслушать руководителя о проделанной работе на заседании Общественного совета в 4 квартале 2017 года.
 6. Утвердить план работы Общественного совета на 2017 год с учетом представленных предложений, согласно приложения.

Председатель Общественного совета



А.В.Василенко

Секретарь



Е.В.Пуц

Результаты анкетирования с целью выявления уровня удовлетворенности жителей качеством предоставления муниципальных услуг Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Родионово-Несветайского района "Детская школа искусств (детская)" проведенного в октябре 2016 года членами Общественного совета.

Методом анкетирования было опрошено 155 жителей района.

Анализ анкетирования показал следующие результаты:

1. Полнота и актуальность информации об организации и её деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных стендах образовательного учреждения

достаточная – 150 чел., что составило 96,8 % от общего количества
не полная - 5 чел., что составило 3,2 %
отсутствует - 0

2. Комфортность условий пребывания в образовательном учреждении во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий

хорошо - 146 чел., что составило 94,2 %
удовлетворительно – 9 чел., что составило 5,8 %
плохо- 0

3. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима)

хорошо - 131 чел., что составило 84,5 %
удовлетворительно – 24 чел., что составило 15,5 %
плохо- 0

4. Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, концертные залы, классы)

хорошо - 142 чел., что составило 91,6 %
удовлетворительно – 13 чел., что составило 8,4 %
плохо- 0

5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни

хорошо - 134 чел., что составило 86,5 %
удовлетворительно – 18 чел., что составило 11,6 %
плохо - 3 чел., что составило 1,9 %

6. Время ожидания в очереди при получении услуги

хорошо - 147 чел., что составило 94,8 %
удовлетворительно – 8 чел., что составило 5,2 %
плохо- 0

7. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников образовательного учреждения

хорошо - 154 чел., что составило 99,4 %
удовлетворительно – 1 чел., что составило 0,6 %
плохо- 0

8. Как Вы оцениваете компетентность работников образовательного учреждения

хорошо - 151 чел., что составило 97,4 %
удовлетворительно – 4 чел., что составило 2,6 %
плохо- 0

9. Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательного учреждения

хорошо - 96 чел., что составило 61,9 %
удовлетворительно – 55 чел., что составило 35,5 %
плохо - 4 чел., что составило 2,6 %

10. Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данном учреждении

хорошо - 152 чел., что составило 98,1 %
удовлетворительно – 3 чел., что составило 1,9 %
плохо - 0 чел.

11. Готовы ли Вы рекомендовать образовательное учреждение родственникам и знакомым

да - 153 чел., что составило 98,8 %
нет – 1 чел., что составило 0,6 %
затрудняюсь ответить - 1 чел. что составило 0,6 %

12. Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данном учреждении

хорошо - 146 чел., что составило 94,2 %
удовлетворительно – 8 чел., что составило 5,2 %
результаты ниже ожидаемых - 0 чел.
затрудняюсь ответить - 1 чел. что составило 0,6 %

13. Ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки - тому, чему не учат в школе, но очень важно для жизни

да - 148 чел., что составило 95,5 %
нет – 0 чел.,

затрудняюсь ответить - 7 чел. что составило 4,5 %

14. Ребенку удалось проявить свой талант, способности

да - 150 чел., что составило 96,8 %
нет – 1 чел., что составило 0,6 %

затрудняюсь ответить – 4 чел. что составило 2,6 %

15. Ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки

да - 96 чел., что составило 61,9 %
нет – 7 чел., что составило 4,5 %

затрудняюсь ответить – 52 чел. что составило 33,6 %

16. Ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе

да - 137 чел., что составило 88,4 %
нет – 18 чел., что составило 11,6 %

**Результаты анкетирования граждан с целью выявления уровня удовлетворенности работой общеобразовательных учреждений:
МБОУ «Родионово-Несветайская СОШ № 7», МБОУ «Авиловская СОШ»,
МБОУ «Веселовская СОШ»**

Методом анкетирования было опрошено 557 жителей района.

I. Ваш ребенок обучается в данном образовательном учреждении:

менее 1 года – **121 чел.**, что составило **21,7 %** от общего количества

от 1 года до 3-х лет включительно – **108 чел.**, что составило **19,4 %**

более 3-х лет- **328 чел.**, что составило **58,9 %**.

II. Укажите наиболее доступный для Вас источник информации об образовательном учреждении:

портал государственных и муниципальных услуг - **10 чел.**, что составило **2 %** от общего количества

официальный сайт министерства общего и профессионального образования Ростовской области **6 чел.**, что составило **1 %**

официальный сайт образовательного учреждения - **101 чел.**, что составило **18,1 %**

другие источники в сети Интернет **17 чел.**, что составило **3 %**

печатные СМИ, радио, телевидение - **8 чел.**, что составило **1,4 %**

личное общение с работниками образовательного учреждения - **351 чел.**, что составило **63 %**

информация образовательного учреждения на стендах, плакатах и т.п.- **57 чел.**, что составило **10,2 %** другие источники - **7 чел.**, что составило **1,3 %**.

III. Что более всего повлияло на Ваш выбор данного образовательного учреждения?

удобное месторасположение - **261 чел.**, что составило **46,9 %** от общего количества

рекомендации сторонних лиц - **39 чел.**, что составило **7 %**

сведения из СМИ, сети Интернет и других источников - **27 чел.**, что составило **4,8 %**

репутация (имидж) образовательного учреждения - **52 чел.**, что составило **9,3 %**

отсутствие других образовательных учреждений, отвечающих образовательным потребностям Вашего ребенка - **176 чел.**, что составило **31,6 %**

другое - **2 чел.**, что составило **0,4 %**.

IV. В какой мере Вы удовлетворены работой данного образовательного учреждения?

полностью удовлетворен - **486 чел.**, что составило **87,3 %** от общего количества,

частично удовлетворен - **39 чел.**, что составило **7 %**,

не удовлетворен - **4 чел.**, что составило **0,7 %**,

затрудняюсь ответить - **28 чел.**, что составило **5 %**.

V. Доступно ли посещение данного образовательного учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)?

доступно - **301 чел.**, что составило **54 %** от общего количества,

недоступно - **49 чел.**, что составило **8,8 %**,

затрудняюсь ответить - **207 чел.**, что составило **37,2 %**.

VI. Как Вы оцениваете доброжелательность и культуру общения педагогических работников образовательного учреждения?

доброжелательны и внимательны - **489 чел.**, что составило **87,84 %** от общего количества,

недостаточно доброжелательны или недостаточно внимательны - **42 чел.**, что составило **7,5 %**,

невнимательны и недоброжелательны - **6 чел.**, что составило **1,1 %**,

затрудняюсь ответить - **20 чел.**, что составило **3,6 %**.

VII. Как Вы и Ваш ребенок удовлетворены благоустройством помещений и территории образовательного учреждения?

полностью удовлетворены - **448 чел.**, что составило **80,4 %** от общего количества

частично удовлетворены - **72 чел.**, что составило **13 %**,

не удовлетворены - **8 чел.**, что составило **1,4 %**,

затрудняюсь ответить - **29 чел.**, что составило **5,2 %**.

Анализ анкетирования граждан в общеобразовательных учреждениях района показал, что 87,3% удовлетворены работой общеобразовательных учреждений; 63% респондентов полностью удовлетворены доступностью информации о предоставляемых услугах в образовательном учреждении (наличие стенда, сайта, справочной информации), 87,8% отлично, полностью удовлетворены доброжелательностью и культурой общения педагогических работников; 46,9 % полностью удовлетворены месторасположением учреждений, более 80,4% полностью удовлетворены благоустройством помещений и территории образовательных учреждений, 54 % удовлетворены доступностью образовательного учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Несмотря на то, что результаты анкетирования показали высокую удовлетворенность граждан предоставляемых услуг в образовательных учреждениях были даны предложения по улучшению качества работы образовательных учреждений:

- улучшить материально-техническую базу (замена стульев, карт и пр.);
- необходимо произвести ремонт напольных покрытий в коридорах, реставрация фасадов школы;
- обратить внимание на санитарно-гигиеническое состояние туалетов;
- обслуживающему персоналу (уборщик помещений, водители, охрана) образовательных учреждений относиться к детям с доброжелательностью.

В МБОУ «Авиловская СОШ» родители просят произвести ремонт окон в школе.

В МБОУ «Веселовская СОШ» родители просят заменить кровлю крыши и произвести замену окон.

Результаты он-лайн 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.

Он-лайн анкетирование проводилось в октябре 2016 года, в оценке качества оказания услуг в амбулаторных условиях приняли участие 48 пациентов, в стационарных условиях – 28 пациентов. Независимая оценка результатов анкетирования в электронном виде 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»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» (в баллах):

I. В амбулаторных условиях.

Сумма результатов расчетов – **66 баллов** при рекомендуемом приказом МЗ РФ от 28.11. 2014 года №787н – **73 балла**.

88% 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%**;

83,3% составила доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в поликлинике МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**. Не удовлетворяет пациентов:

- отсутствие свободных мест ожидания
- отсутствие гардероба
- состояние туалета
- отсутствие питьевой воды
- санитарные условия
- отсутствие мест для детских колясок

87,5% составила доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи при максимальном показателе – **более 90%**;

88,9% составила доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников поликлиники МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**;

83,3% составила доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников поликлиники МБУЗ Родионово-Несветайского района «ЦРБ» при максимальном показателе – **более 90%**;

87,5% 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 – **60 баллов** при рекомендуемом приказом МЗ РФ от 28.11. 2014 года №787н – **75 баллов**.

64,3% составила доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации при максимальном показателе – **более 90%**. Из 28 потребителей услуг, 10 не удовлетворены условиями пребывания в связи с необходимостью, по их мнению, проведения ремонта помещений в медицинской организации;

60,7% 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 11 пациентов, по их мнению, для уточнения диагноза;

71,4% доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет при максимальном показателе – **100%**;

73,7% доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации при максимальном показателе – **более 90,0%**.