ПРОТОКОЛ № 7

заседания общественного совета при Администрации Верхнедонского района для оценки качества работы организаций Верхнедонского района, оказывающих услуги населению в сфере социального обслуживания

05.12.2016
ст. Казанская

Председатель: Тимощук С.В., председатель районного совета ветеранов войны и труда;
Секретарь: Барсукова Е.Ф., председатель совета ветеранов Казанского сельского поселения.

Присутствовали:

Рабочая группа по качеству оказания услуг в сфере социального обслуживания:
- Тимощук С.В., председатель районного совета ветеранов войны и труда,
- Гайворонская С.А.,
- Карташова А. И.

Приглашенные:

1. Заведующий отделом социальной защиты населения Администрации Верхнедонского района Булаткина Елена Ивановна
2. Директор МБУ Верхнедонского района «ЦСО» Козырев Сергей Васильевич.

В рамках независимой оценки исследовалось качество деятельности МБУ Верхнедонского района «ЦСО» в области предоставления социальных услуг. Независимая оценка качества оказания услуг осуществлялась с 01.11.2016 по 30.11.2016 по следующим группам показателей:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления социальных услуг и доступность их получения.
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества предоставления социальных услуг проведена методом сбора первичной социологической информации путем анализа персонального сайта учреждения, материально-технической базы, анкетирования получателей социальных услуг. Анкетирование проводилось отдельно по каждой форме социального обслуживания. В анкетировании среди получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания приняли участие 25 человек (100%), среди получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому приняли участие100 человек, что составляет 15% от общего числа получателей социальных услуг в данной форме социального обслуживания.

1. Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания показал, что вся актуальная информация об организации социального обслуживания в полном объеме размещена на общедоступных информационных ресурсах: на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (http://csoverhnedon.3dn.ru/), на официальном сайте поставщика социальных услуг (http://mintrud.donland.ru/Default.aspx?pageid=122519). Структура официального сайта МБУ Верхнедонского района «ЦСО» выстроена в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)». Имеется в наличии альтернативная версия официального сайта МБУ Верхнедонского района «ЦСО» в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

На информационных стендах в помещениях организации размещена информация о деятельности учреждения, в том числе информация о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги.

В учреждении функционируют дистанционные способы взаимодействия МБУ Верхнедонского района «ЦСО» и получателей социальных услуг. По телефону 31-5-62 специалистом учреждения предоставляется вся

необходимая информация. Из 10-ти контрольных звонков доля результативных звонков для получения необходимой информации составила 10 звонков (100%). Однако администрации учреждения необходимо активизировать работу по информационной осведомленности получателей социальных услуг для обратной связи, в целях более полной доступности взаимодействия с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы, запись на прием, получение необходимой информации, направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг и др.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, обращении по телефону) о работе МБУ Верхнедонского района «ЦСО», в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных составила 97,6 %. Доля получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, обращении по телефону) о работе МБУ Верхнедонского района «ЦСО», в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг составила 100%. Доля получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, обращении по телефону) о работе МБУ Верхнедонского района «ЦСО», в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг составила 97%. В связи с этим администрации учреждения необходимо активизировать информационную осведомленность получателей социальных услуг, для более полного удовлетворения качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, обращении по телефону) о работе МБУ Верхнедонского района «ЦСО», в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

2. Анализ показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения проводился отдельно по каждой форме социального обслуживания. Анализ показателей по стационарной форме социального обслуживания (социально-реабилитационное отделение) показал, что в учреждении проведена большая работа по улучшению условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам. На момент проведения независимой оценки находились в стадии завершения работы по адаптации здания для инвалидов и маломобильных

групп населения социально-реабилитационного отделения МБУ Верхнедонского района «ЦСО». Входные зоны социально-реабилитационного отделения оборудованы для маломобильных групп населения, имеется в наличии специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение, имеются в наличии мнемосхема с защитным покрытием и полноцветная табличка с информацией об объекте азбукой Брайля.

Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (125 человек) составила 97,6 %. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг) в стационарной форме социального обслуживания, считающих условия оказания услуг доступными, составила 100%. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг) в форме социального обслуживания на дому, считающих условия оказания услуг доступными, составила 97%. Поэтому Администрации МБУ Верхнедонского района «ЦСО» необходимо продолжать работу по улучшению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения по каждой форме социального обслуживания в т.ч. при наличии денежных средств приобрести для социально-реабилитационного отделения видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Укомплектованность МБУ Верхнедонского района «ЦСО» специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляет 100%.

3. Анализ показателей, характеризующих время ожидания в предоставления социальной услуги, показал, что доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в МБУ Верхнедонского района «ЦСО» больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных составила 0 %. Среднее время ожидания приема к специалисту МБУ Верхнедонского района «ЦСО» при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) составило менее 1 минуты.

4. Анализ показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников МБУ Верхнедонского района «ЦСО» показал, что доля получателей социальных услуг (либо их родственников),

которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 99,2 %. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников социально-реабилитационного отделения составила 100 %. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников отделений социального обслуживания на дому составила 99 %. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 99,2%. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников социально-реабилитационного отделения составила 100 %. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников отделений социального обслуживания на дому составила 99 %. Для улучшения показателей в данном направлении необходимо продолжать работу по улучшению компетентности, доброжелательности, вежливости работников МБУ Верхнедонского района «ЦСО».

Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников составила 95 %. Доля социальных работников, прошедших повышение квалификации составляет 90,1 % (обучилось 119 человек, работает всего 132 человека социальных работников). Доля медицинских сестер, прошедших повышение квалификации составляет 100 % (всего работают 3 медицинских сестры, 1 обучилась в 2016 году, 1 медицинская сестра проходит курс повышения квалификации, у 1 медицинской сестры срок действия сертификата о сдаче квалификационного экзамена истекает в мае 2017 г.). Поэтому Администрации МБУ Верхнедонского района «ЦСО» необходимо контролировать своевременность повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

5.Анализ показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг, проводился отдельно по каждой форме социального обслуживания. Доля получателей социальных услуг, которые положительно

оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в МБУ Верхнедонского района «ЦСО», от общего числа опрошенных, составил 100 %. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в стационарной форме составляет 100 %. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в форме социального обслуживания на дому составил
100 %.

Доля получателей социальных услуг в социально-реабилитационном отделении, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
жилым помещением – 100%;
наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 100%;
питанием– 100%;
мебелью, мягким инвентарем– 100%;
оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением– 100%;
санитарным содержанием санитарно-технического оборудования– 100%;
порядком оплаты социальных услуг – 99,2 %;
графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания– 100%;
оперативностью решения вопросов– 100%;

В связи с этим Администрации МБУ Верхнедонского района «ЦСО» необходимо продолжать работу по повышению показателей характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг, в т.ч. активизировать работу по информационной осведомленности получателей социальных услуг о порядке оплаты социальных услуг согласно действующего законодательства.

Доля получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:
порядком оплаты социальных услуг – 100%;
периодичностью прихода социальных работников на дом – 100%;
оперативностью решения вопросов – 100%;

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных составила 100 %.

Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): нет.

Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать МБУ Верхнедонского района «ЦСО» родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных составила 99,2 %. Доля получателей социальных услуг в стационарной форме, которые готовы рекомендовать МБУ Верхнедонского района «ЦСО» родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании составляет 100 %. Доля получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, которые готовы рекомендовать МБУ Верхнедонского района «ЦСО» родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании составляет 99 %. Поэтому администрации МБУ Верхнедонского района «ЦСО» необходимо продолжать работу по улучшению качества оказания социальных услуг.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУ Верхнедонского района «ЦСО».
2. Информацию заседания принять к сведению.
3. Рекомендовать директору МБУ Верхнедонского района «ЦСО» Козыреву Сергею Васильевичу:
   – принять меры по исправлению ситуации по указанным замечаниям в рамках своих полномочий.

Председатель
Общественного совета С.В. Тимощук