

ПРОТОКОЛ

Общественного совета при департаменте по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования город Салехард о результатах проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения

29 ноября 2013 года

№ 1

В соответствии с приказом департамента по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования город Салехард (далее – департамент) от 31 октября 2013 года № 76-о/д «Об организации проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения» с 26 по 27 ноября 2013 года членами Общественного совета при департаменте – независимыми экспертами:

Александровой Юлией Станиславовной, главным выпускающим редакции программ теле- и радиовещания МБИУ «Северный ветер»,

Беликовой Валентиной Николаевной, методистом МБОУ ДОД «Станция юных натуралистов»,

Ивашенко Валентиной Михайловной, заместителем председателя Городского совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов,

Кузаковой Зинаидой Николаевной, членом Ямало-Ненецкой региональной общественной организации «Союз инвалидов «Единение»,

Мартынюком Владимиром Константиновичем, заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе ГБУЗ «Салехардская окружная клиническая больница»,

проведена независимая оценка качества работы:

муниципального казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие» муниципального образования город Салехард (далее – МКУ «СРЦН «Доверие») и

муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования город Салехард (далее – МБУ «ЦСО ГПВИ»).

Независимыми экспертами осуществлена оценка качества работы учреждения социального обслуживания населения, исходя из показателей, характеризующих:

- 1) информационную открытость учреждений, оказывающих социальные услуги населению;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуг качеством: обслуживания в учреждении.

В целях оценки деятельности учреждений социального обслуживания населения независимыми экспертами:

1. Проведен опрос (анкетирование) клиентов учреждений социального обслуживания.

Всего опрошен 201 респондент, из них: 60 человек - в МКУ «СРЦН «Доверие», 141 - в МБУ «ЦСО ГПВИ».

Результаты анкетирования представлены в таблице.

Вопрос	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?		Считаете ли Вы условия оказания услуг в учрежденных комфортными?		Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
МКУ СРЦН «Доверие» (всего респондентов – 60)						
Да	60	100%	56	93,3%	60	100%
Нет	0	0	0	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0	4	6,7%	0	0
Иной вариант	0	0	0	0	0	0
МБУ ГВПИ ЦСО (всего респондентов – 141)						
Да	136	96,5%	130	92,2%	131	92,9
Нет	0	0	2	1,4%	1	0,7
Затрудняюсь ответить	5	3,5%	9	6,4%	9	6,4
Иной вариант	0	0	0	0	0	0

2. Изучены документы, материалы отчетная и иная информация о деятельности МКУ «СРЦН «Доверие» и МБУ «ЦСО ГВПИ» и предоставляемых ими услугах за 2013 год:

- книги обращений граждан;
- журнал регистрации проверок контрольных органов, результаты проверок контрольными органами (справки, представления и т.д.) и принятые учреждениями социального обслуживания населения меры по выявленным нарушениям;
- информационные стенды в учреждениях, буклеты и брошюры, информационные материалы, опубликованные в средствах массовой информации, официальный интернет-сайт МКУ «СРЦН «Доверие».

В книгах обращений граждан отсутствуют соответствующие записи. Письменных жалоб от граждан не поступало.

Информационные материалы о деятельности учреждений социального обслуживания населения и предоставляемых услугах представлены в большом количестве. В каждом учреждении имеются стенды, буклеты по разным направлениям деятельности.

Количественные показатели и расчеты показателей оценки качества деятельности учреждений социального обслуживания населения представлены в оценочных листах по каждому учреждению.

3. Проведены беседы с клиентами и персоналом МКУ «СРЦН «Доверие» и МБУ «ЦСО ГВПИ».

Анализируя проведенные беседы, следует отметить, что персонал вежлив, корректен, компетентен, доброжелателен.

При этом клиентами МБУ «ЦСО ГВПИ» устно обозначены следующие пожелания:

1. Предоставлять автотранспорт при поездках за город.
2. Увеличить площадь для проведения зарядки и танцев.
3. Увеличить количество занятий с психологом.
4. Выдавать пригласительные на культурно-досуговые мероприятия в КДЦ и ОЦНК.

5. Учитывать при составлении графика проведения мероприятий (спекти, викторины и т.д.) интересы клиентов.
6. Организовывать встречи с бывшими сотрудниками МБУ «ЦСО ГПВИ».
7. Организовывать конкурсы для мам детей-инвалидов.
8. Приблизить территориально к социальным домам предоставление социальных услуг клиентам полустационарных форм социального обслуживания, проживающим в социальных домах.
9. Предоставить возможность бесплатного использования персонального компьютера клиентом МБУ «ЦСО ГПВИ» в домашних условиях.
10. Упростить процедуру зачисления в качестве клиента МБУ «ЦСО ГПВИ», в части предоставления справки из лечебно-профилактического учреждения здравоохранения о состоянии здоровья и нуждаемости в социальном обслуживании (полустационарном, на дому), а также отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию (полустационарному, на дому).

По итогам проведенной независимой оценки качества работы МКУ СРЦН «Доверие» и МБУ ГВПИ ЦСО членами Общественного совета при департаменте – независимыми экспертами принято решение направить следующие предложения по повышению качества предоставляемых услуг:

МКУ СРЦН «Доверие»

1. Принять меры по развитию деятельности семейных воспитательных групп.
2. Активнее наполнять информационными материалами рубрику «Советы психолога» на Интернет-сайте МКУ СРЦН «Доверие».
3. Обеспечить систематическое информирование населения об оказываемых услугах.
4. Принять меры по обеспечению деятельности «телефона доверия» 8-800-2000-122 в круглосуточном режиме.
5. Активизировать работу во взаимодействии с органами опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних по работе с родителями в целях возвращения детей в кровную семью.
6. Более активно использовать социальную технологию «Служба примирения».
7. Расширить опыт предоставления услуг по оказанию информационной и практической помощи для замещающих семей посредством Интернет-ресурсов на другие категории населения, являющиеся клиентами учреждения.

МБУ «ЦСО ГПВИ»

1. Принять меры по упрощению процедуры зачисления в качестве клиента МБУ «ЦСО ГПВИ», в части предоставления справки из лечебно-профилактического учреждения здравоохранения о состоянии здоровья и нуждаемости в социальном обслуживании (полустационарном, на дому), а также отсутствии у заявителя медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию (полустационарному, на дому).
2. Провести дополнительно разъяснительную работу с клиентами учреждения о стандартах предоставления социальных услуг по гарантированному перечню.
3. Разработать различные формы взаимодействия с культурно-досуговыми учреждениями на территории города Салехард по совместному информированию граждан пожилого возраста и инвалидов о проводимых культурно-досуговых мероприятиях.
4. Обеспечить внедрение востребованных дополнительных социально-бытовых услуг.
5. Увеличить количество информационных материалов, размещаемых в средствах массовой информации, о деятельности учреждения и предоставляемых услугах.
6. Создать собственный информационный Интернет-ресурс (сайт).
7. Продолжить работу по обеспечению доступной среды для маломобильных инвалидов.
8. Принять меры по повышению профессиональной подготовки персонала учреждения.

9. Использовать при проведении массовых мероприятий на базе учреждения трансформирующей мебели и устройств (складные скамейки и т.д.).

Оценочные листы на 4 л. в 1 экз. прилагаются к настоящему протоколу.

Независимые эксперты:



Александрова Ю.А.



Беликова В.Н.



Иващенко В.М.



Кузакова З.Н.



Мартынюк В.К.