

Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки качества работы учреждений Министерства труда, занятости и социальной защиты КБР

Общественным советом при Министерстве труда, занятости и социальной защиты КБР (далее Общественный совет), попечительскими советами учреждений и Информационно-аналитическим департаментом министерства подведены итоги проведения независимой оценки качества деятельности подведомственных учреждений Министерства труда, занятости и социальной защиты КБР.

Оценка удовлетворенности качеством услуг, уровня комфортности учреждения, вежливости и доброжелательности персонала и уровень компетентности работников вошли в перечень показателей, утвержденных Общественным Советом, за основу были приняты критерии, изложенные в Постановлении Правительства РФ от 30.03.2013г. №286. Для каждого критерия Общественный Совет определил от 1 до 4 показателей, которые можно было бы оценить с помощью анкетирования, с указанием кратности и методики расчета показателей, их бальной оценки для подсчета рейтинга учреждений.

Анализ результатов независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, проведенный Информационно-аналитическим департаментом министерства, за первое полугодие 2014 года показал, что Общественным советом было утверждено 18 социальных учреждений, участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, что составляет 85,7% от общего количества учреждений социального обслуживания.

Во всех учреждениях с 1.01. по 1.07.2014г. проведено анкетирование обслуживаемых граждан по критериям эффективности работы учреждений. Респондентами опроса общественного мнения стали 3945 получателей социальных услуг.

По данным проведения опроса 12 учреждений (66,6%) являются учреждениями с высоким уровнем эффективности, 6 учреждений (33%) – со средним уровнем эффективности, с низким уровнем эффективности учреждений нет.

На основании полученных результатов учреждениям присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование прошло прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место заняло учреждение в общем рейтинге (Приложение № 1).

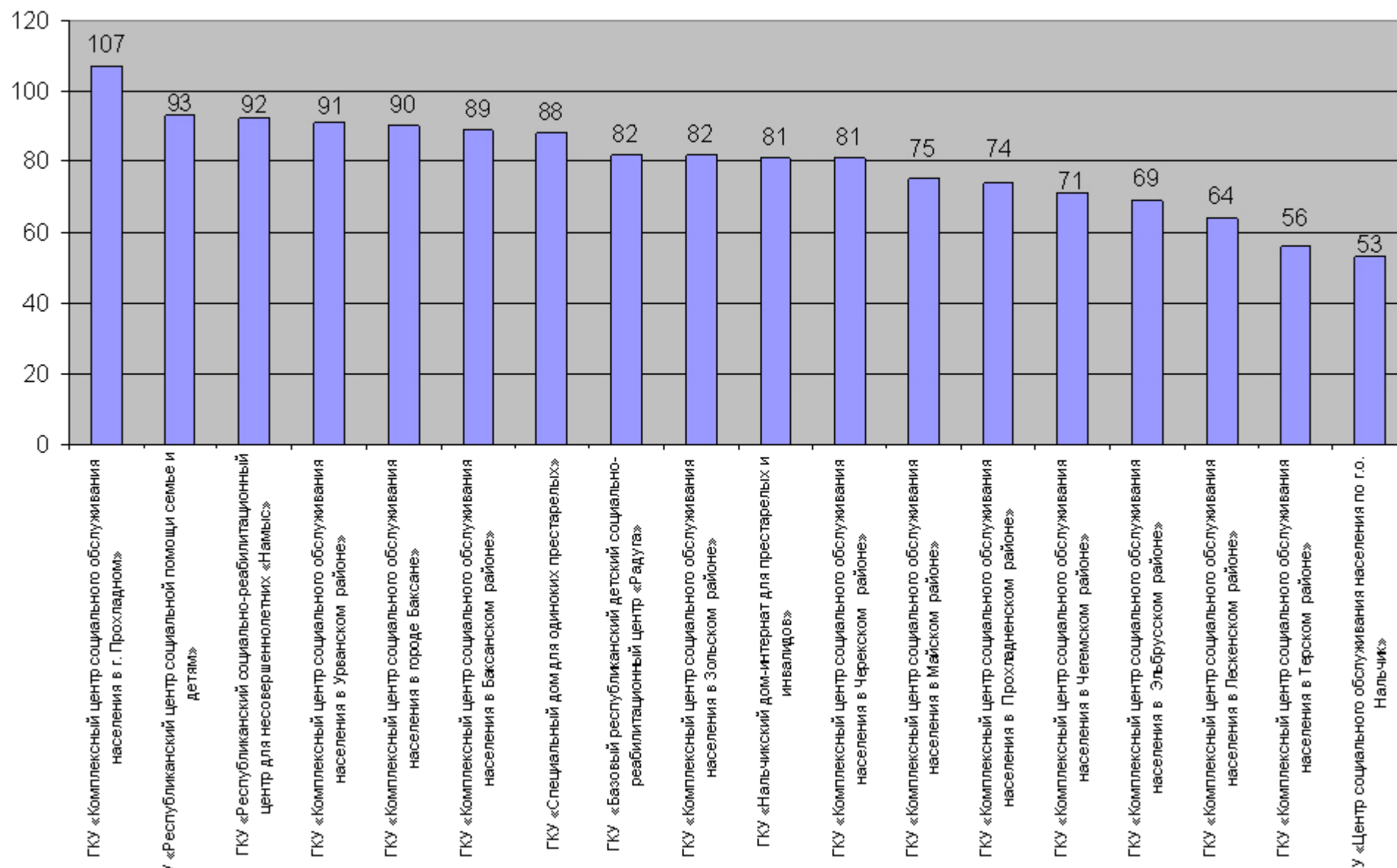
Итоги рейтингования подведомственных учреждений Министерства труда, занятости и социальной защиты КБР

| Высокий уровень (от 75 баллов и выше) | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|---------------|
| № | Порядковый номер показателя | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Итог баллов | Итог рейтинга |
| 1 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Прохладном» | 10 | 10 | 10 | 7 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 107 | 1 |
| 2 | ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям» | 5 | 9 | 5 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | | 10 | 10 | 93 | 2 |
| 3 | ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» | 5 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | | 0 | 10 | 92 | 3 |
| 4 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе» | 8 | 10 | 7 | 9 | 9 | 10 | 9 | 9 | 10 | | 0 | 10 | 91 | 4 |
| 5 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Баксане» | 8 | 10 | 9 | 10 | 9 | 10 | 9 | 10 | 10 | | 0 | 5 | 90 | 5 |
| 6 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Баксанском муниципальном районе» | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | | 0 | 5 | 89 | 6 |
| 7 | ГКУ «Специальный дом для одиноких | 5 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | | 5 | 5 | 88 | 7 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|---|---|----|----|----|----|----|----|--|---|----|----|----|
| | престарелых» | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | ГКУ «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга» | 5 | 9 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 10 | | 0 | 5 | 82 | 8 |
| 9 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе» | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 8 | 10 | 10 | | 0 | 1 | 82 | 8 |
| 10 | ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0 | 9 | 9 | 10 | 10 | 9 | 10 | 9 | 10 | | 0 | 5 | 81 | 9 |
| 11 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе» | 0 | 9 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | 0 | 10 | 81 | 9 |
| 12 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе» | 10 | 9 | 0 | 0 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | | 0 | 10 | 75 | 10 |
| Средний уровень (от 40 баллов до 74 баллов) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе» | 8 | 7 | 0 | 0 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | | 0 | 10 | 74 | 11 |
| 14 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе» | 5 | 7 | 0 | 0 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | | 0 | 10 | 71 | 12 |
| 15 | ГКУ «Комплексный центр социального | 5 | 7 | 9 | 5 | 8 | 8 | 9 | 6 | 7 | | 0 | 5 | 69 | 13 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|------|------|-------|----|
| | обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе» | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Лескенском муниципальном районе» | 0 | 9 | 0 | 0 | 8 | 9 | 9 | 9 | 10 | | 0 | 10 | 64 | 14 |
| 17 | ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе» | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 9 | 10 | | 0 | 10 | 56 | 15 |
| 18 | ГКУ «Центр социального обслуживания населения по г.о. Нальчик» | 8 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 9 | 9 | | 0 | 0 | 53 | 16 |
| Низкий уровень (до 39 баллов) | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - |
| | | 100 | 159 | 101 | 104 | 149 | 167 | 164 | 164 | 174 | | 25 | 131 | 1438 | |
| | | 2,53 | 4,03 | 2,56 | 2,64 | 3,78 | 4,23 | 4,16 | 4,16 | 4,41 | | 0,63 | 3,32 | 36,45 | |

Итоги рейтингования подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития КБР



Выводы:

Анализ показал, что в целом потребность в оказании услуг подведомственными учреждениями является высокой. По данным отчетов попечительских советов при учреждениях (приложение №2) наиболее высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждений (86%), качество предоставления услуг (81%), а также открытость и доступность информации об учреждении (76%). Положительным показателем является и отсутствие длительного ожидания в очереди в большинстве учреждений (77%), комфортность получения услуг гражданами (52%). Опрос получателей услуг показал, что доля граждан, неудовлетворенных качеством социального обслуживания не превышает 14,8%, что является хорошим показателем качества работы учреждений социального обслуживания.

Однако, изучая результаты независимой оценки качества, Общественный совет обратил внимание на то, что анкетирование в будущем должны проводить члены попечительских советов учреждений. К анкетированию желательно привлекать студентов, волонтеров. Специалисты учреждений не должны анкетировать клиентов.

Кроме этого, анализ представленной учреждениями информации с показателями по утвержденным критериям позволил сделать следующие выводы. Попечительскими советами учреждений отчеты подготовлены не по требуемой форме, не отработаны предложения по улучшению качества работы учреждений, в результате всеми учреждениями социального обслуживания не разработаны планы мероприятий по повышению результативности деятельности, что является основным и итоговым в выполнении данной задачи. Представленные 6 учреждениями предложения, хоть и утверждены Общественным советом, неотработанны и на их основе невозможно разработать планы дальнейших действий по улучшению качества работы учреждений.

Анализ показал, что в целях совершенствования работы по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания целесообразно формировать рейтинги деятельности учреждений по видам деятельности, а не единый по всем учреждениям отрасли. Мониторинги проводить ежеквартально. Пересмотреть и утвердить отдельно анкету для опросов получателей социальных услуг в стационарных учреждениях и анкету для опроса персонала учреждения, оказывающего социальные услуги.

По итогам проведенной оценки качества и принимая во внимание вышеупомянутые проблемы необходимо в кратчайшие сроки обеспечить исполнение мероприятий принятых решением Общественного совета (Протокол №3 от 24 июля 2014 г.).

Приложение №2. Общие выводы по критериальному исследованию эффективности работы подведомственных учреждений

1) Открытость и доступность информации об учреждении:

Показатель №2. Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг:

хорошо – 76%;

достаточным – 21%;

не информированными – 3,1%

2) Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

Показатель №3. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг. Доля потребителей, считающих условия пребывания в учреждении:

полностью доступными – 46%;

частично доступными – 18%;

не удовлетворительными – 2,8%.

Показатель №4. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель и проч.) предоставления социальных услуг. Доля потребителей, считающих условия оказания услуг:

комфортными полностью - 52%;

комфортными частично – 12%;

не удовлетворяют - 2,8 % .

3) Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:

Показатель №5. Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг:

отсутствие очереди -77%;

незначительное время – 10,56%;

длительное ожидание – 1,33%

4) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

Показатель №6. Доля получателей услуг, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме:

всегда и в любой ситуации – 85,67%;

скорее да - 13,89%;

абсолютно нет – 0,4%

5) Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

Показатель №7. *Доля потребителей удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении:*

полностью – 81,22%;

частично – 18,56%;

неудовлетворенных – 0,22%

Показатель №8. *Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым:*

готовых – 84,72%

возможно - 13,39%;

не будут – 1,8%

Показатель №9. *Доля опрошенных, желающих подать жалобы на качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания:*

подавших – 1,39%;

не возникало – 98,61%

6) Дополнительный критерий (введен Общественным советом Минтрудсоцзащиты КБР). Внедрение новых инновационных методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами, семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.

Показатель № 11. *Использование учреждениями инновационных методов в работе:*

Анализ показал, что только 13 % учреждений, участвующих в независимой оценке качества деятельности, применяли инновационные методы за первое полугодие 2014г.

7) Дополнительный критерий (оценивается попечительским советом учреждения). Привлечение в сферу социального обслуживания социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей:

Показатель № 12. *Доля учреждений по привлечение волонтеров, добровольцев и благотворителей:*

Анализ деятельности учреждения по привлечению волонтеров, добровольцев и благотворителей показал, что 72% учреждений ведут активно работу в этом направлении.

Перечень критериев и показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания

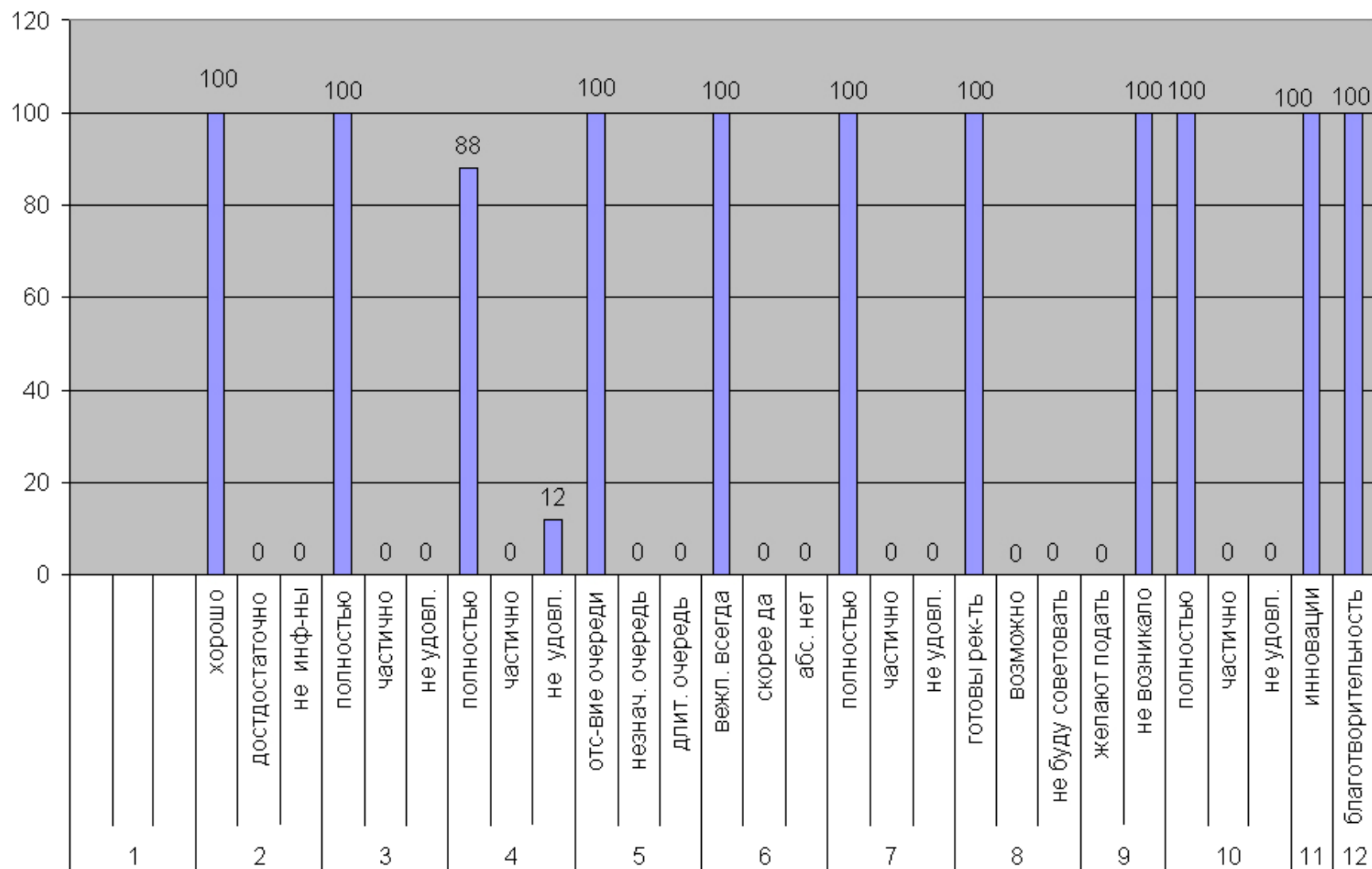
| № | Критерий | Показатели |
|---|---|--|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации: | <p>(показатель 1) - Мониторинг результатов он-лайн опроса на официальном сайте Минтрудсоцзащиты КБР (http://mintrudkbr.ru)</p> <p>(показатель 2) - Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным</p> |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: | <p>(показатель 3) - Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных условиях</p> <p>(показатель 4) -Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг</p> |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении социальных услуг: | <p>(показатель 5) - Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | | получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации: | (показатель 6) - Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения социального обслуживания |
| 5 | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации: | (показатель 7) - Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания |
| | | (показатель 8) - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым |
| | | (показатель 9) - Доля опрошенных, подавших жалобы на качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания |
| | | (показатель 10) - Удовлетворенность качеством питания (для стационарных учреждений) |
| 6 | Дополнительный критерий (введен Общественным советом Минтрудсоцзащиты КБР). Внедрение новых инновационных методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами, семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации. | (показатель 11) Использование учреждением инновационных методов в работе |
| 7 | Дополнительный критерий (введен попечительским советом | (показатель 12) |

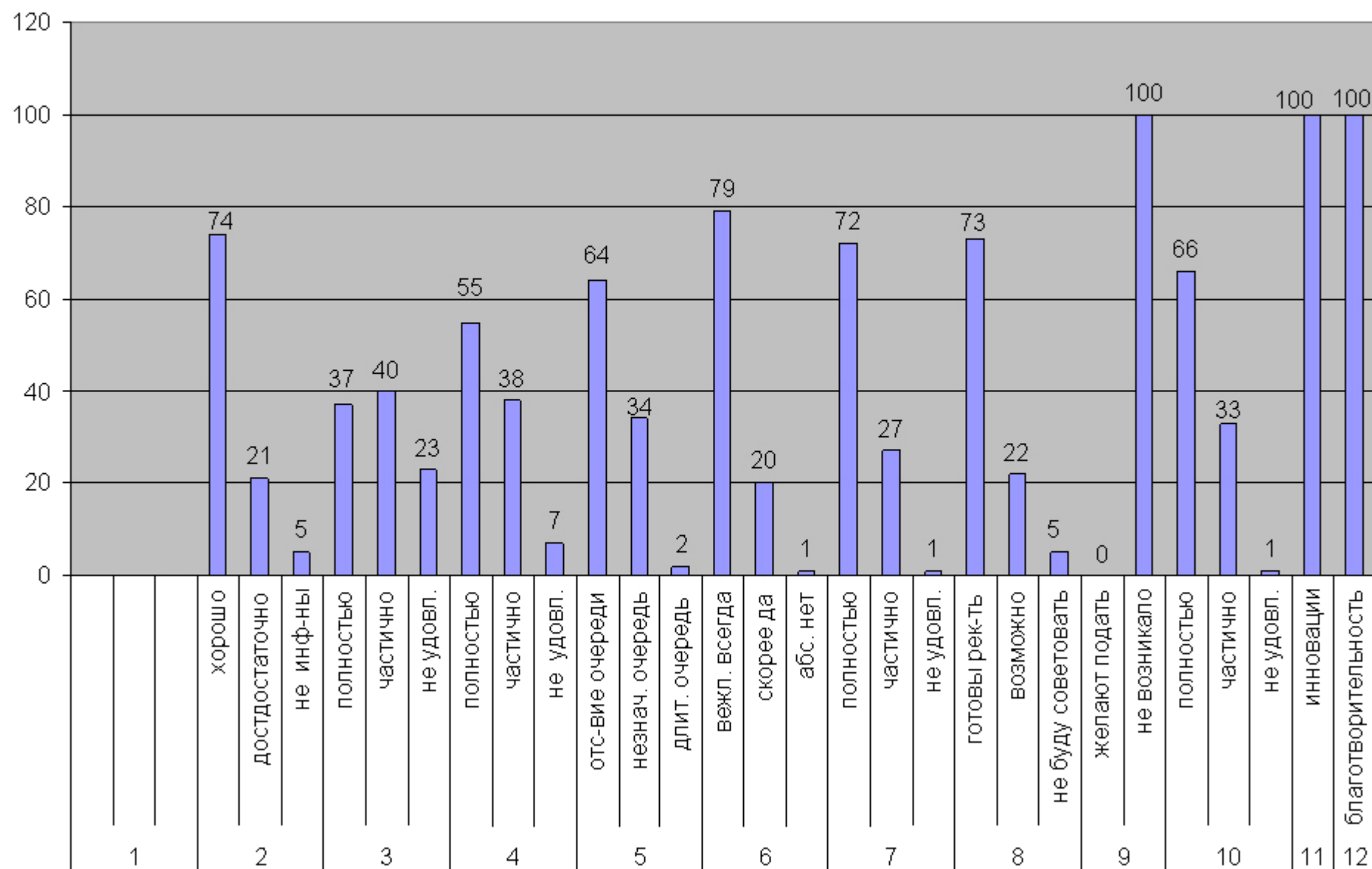
учреждения). Привлечение в сферу социального обслуживания социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей.

Привлечение волонтеров, добровольцев и благотворителей

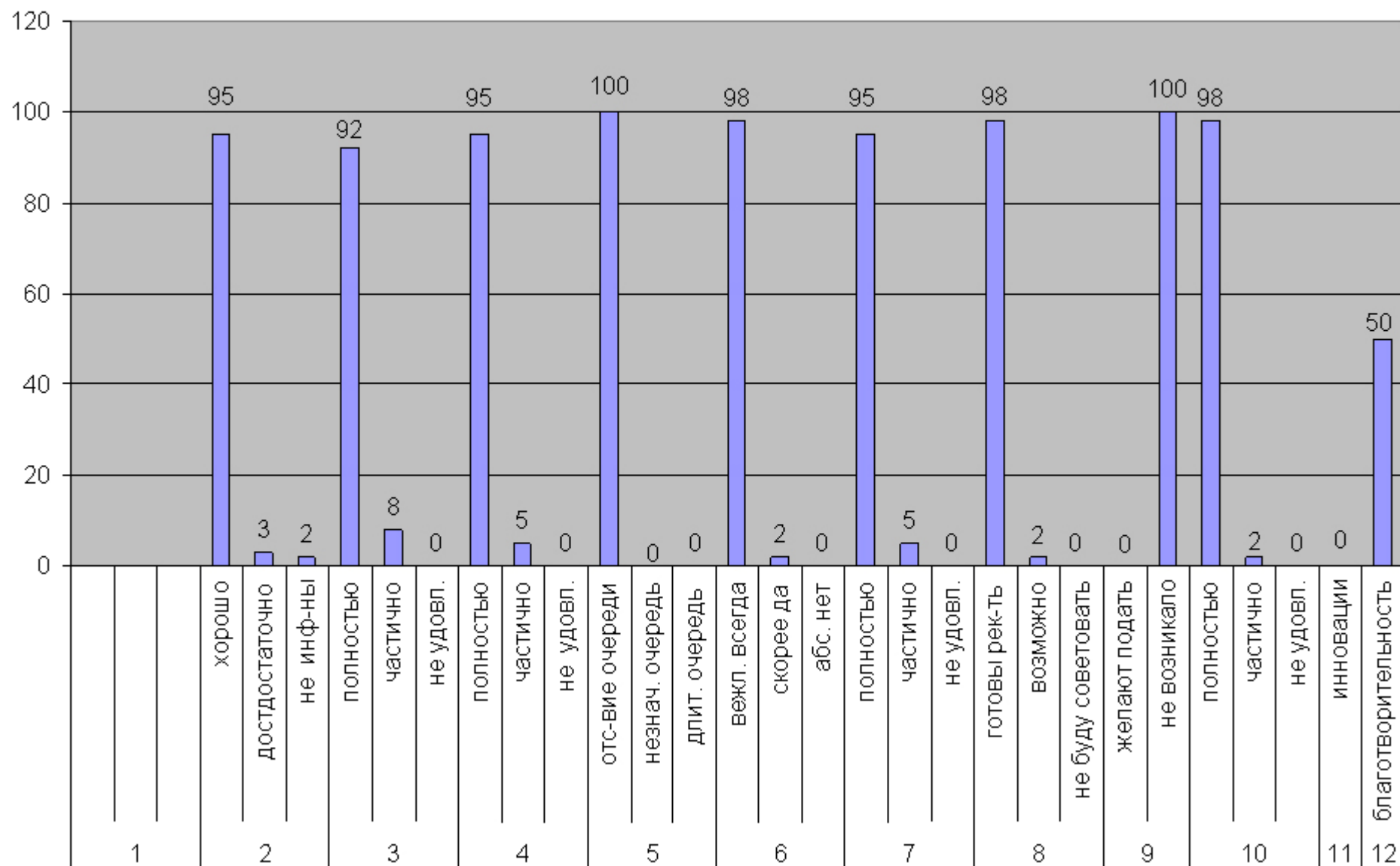
**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения
в г. Прохладном**



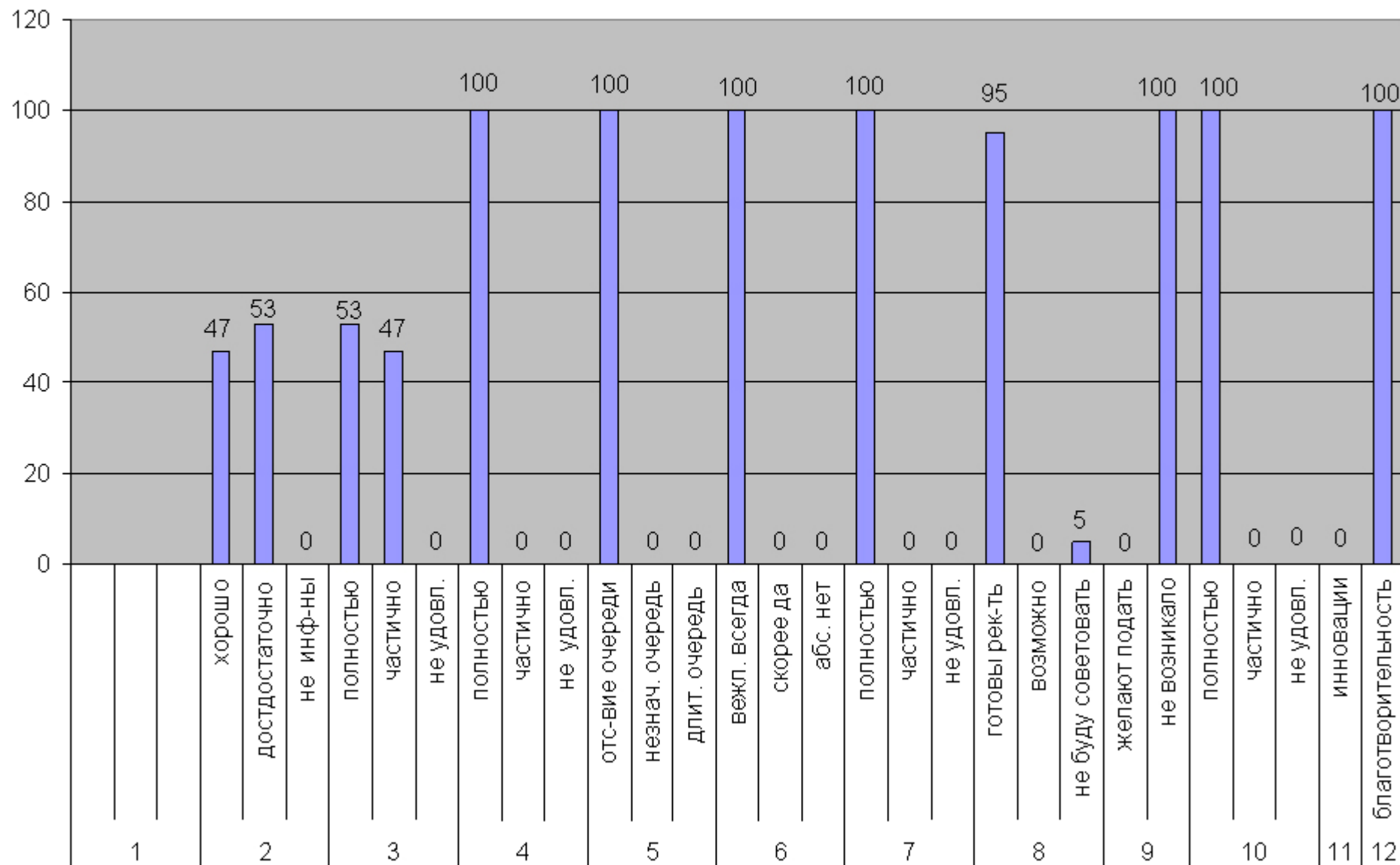
ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»



**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в
Баксанском муниципальном районе»**



ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»



хорошо

достаточно

не инф-ны

полностью

частично

не удовл.

полностью

частично

не удовл.

отс-вие очереди

незнач. очередь

длит. очередь

вежл. всегда

скорее да

абс. нет

полностью

частично

не удовл.

готовы рек-ть

возможно

не буду советовать

желают подать

не возникало

полностью

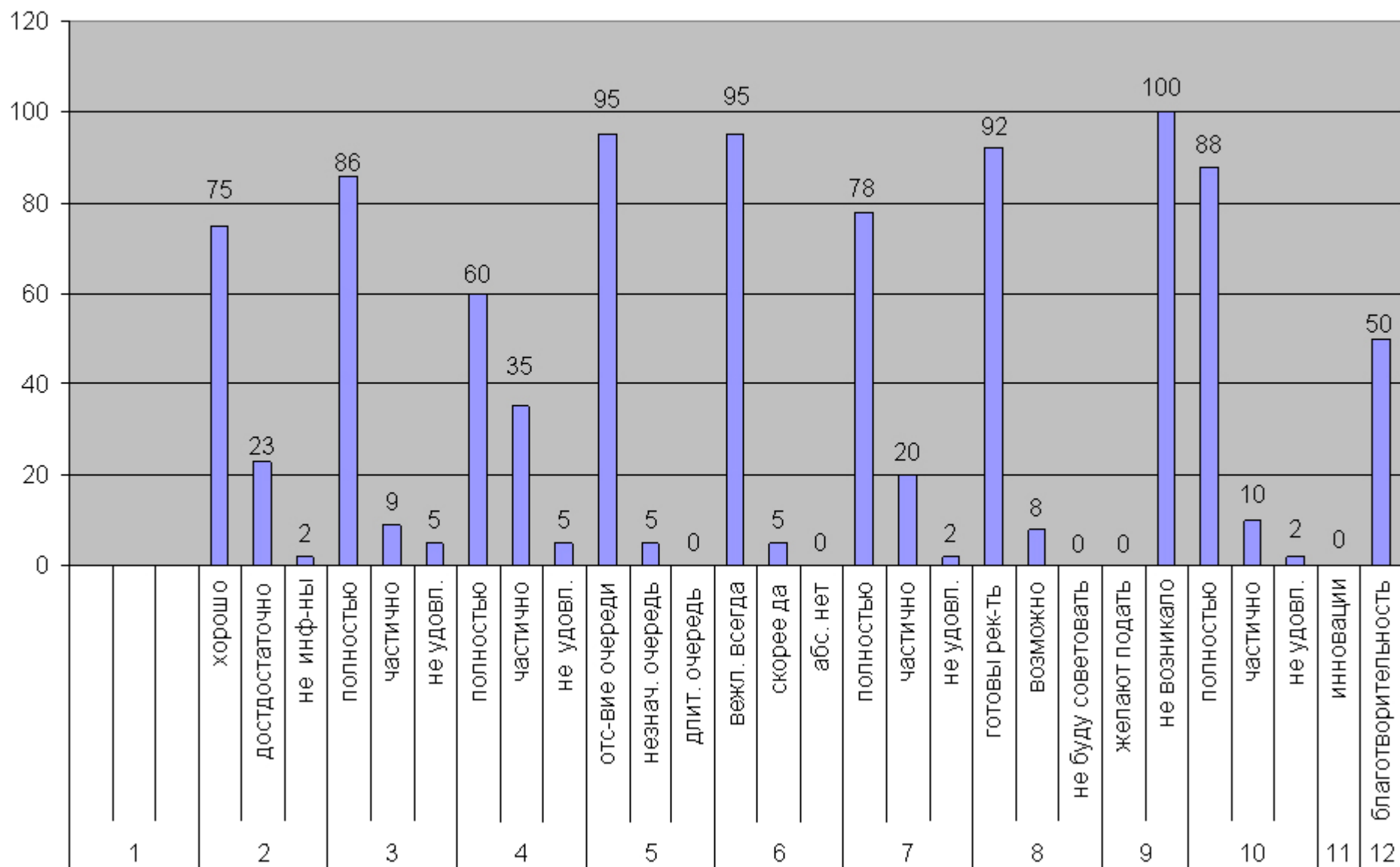
частично

не удовл.

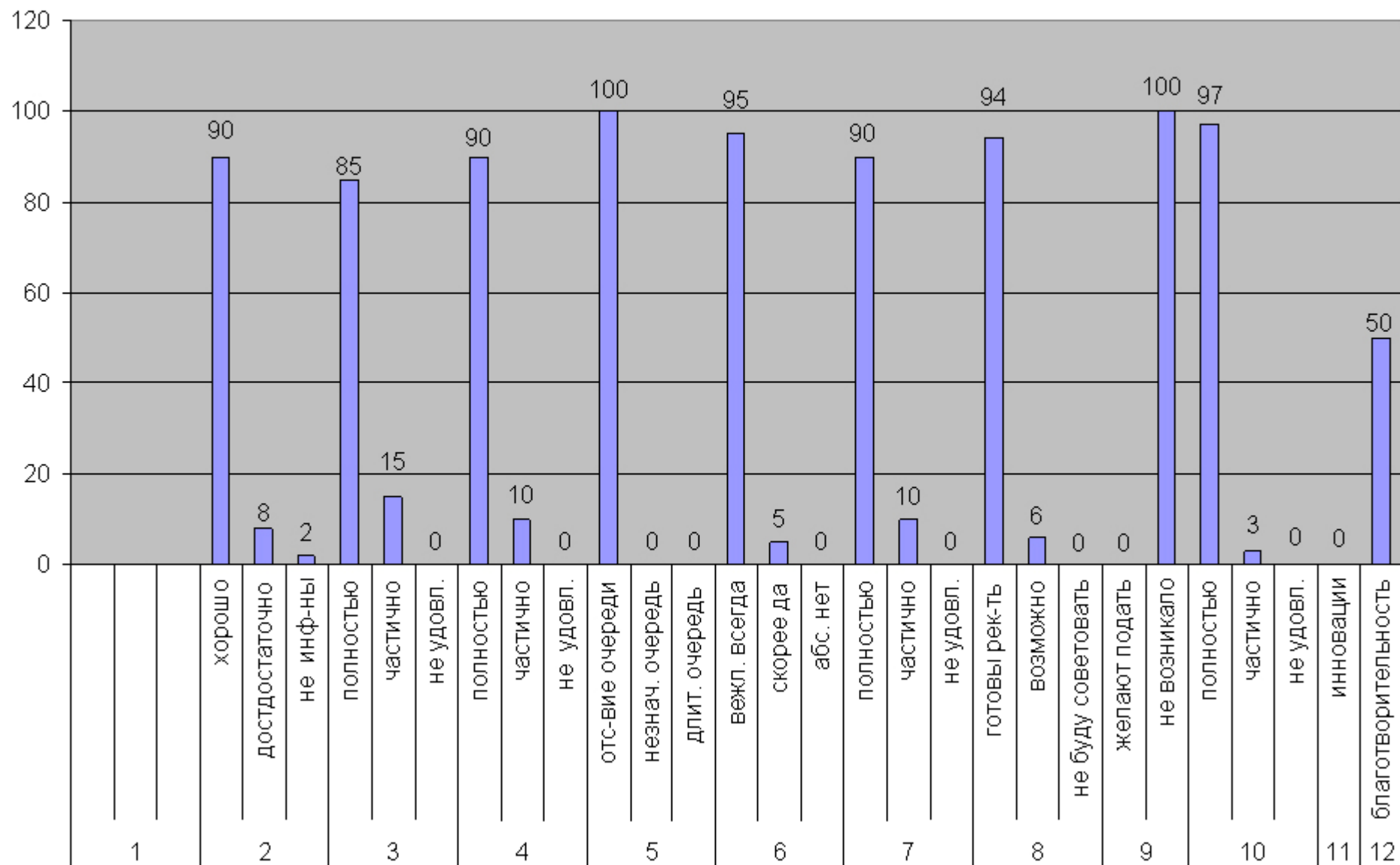
инновации

благотворительность

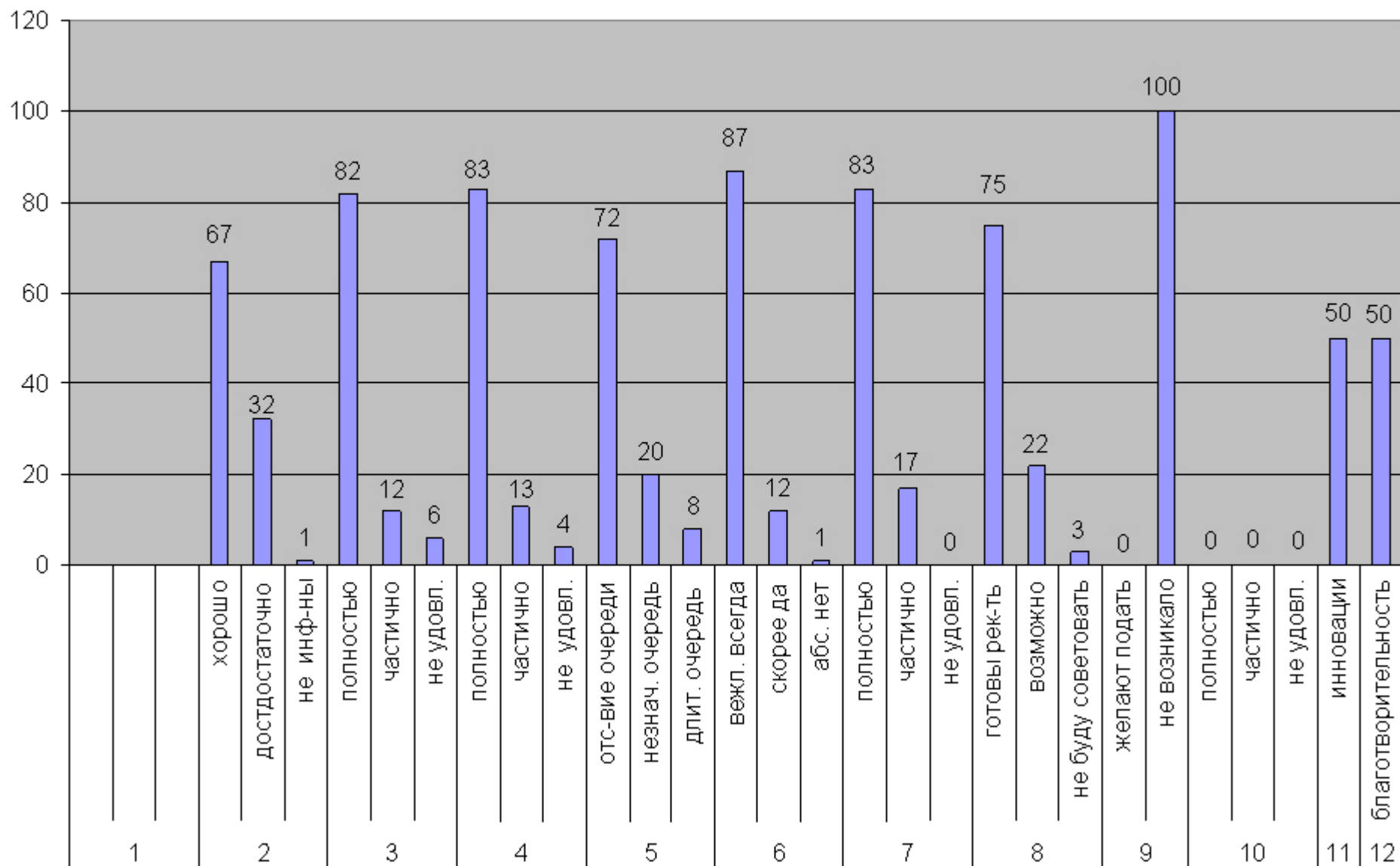
ГКУ «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга»



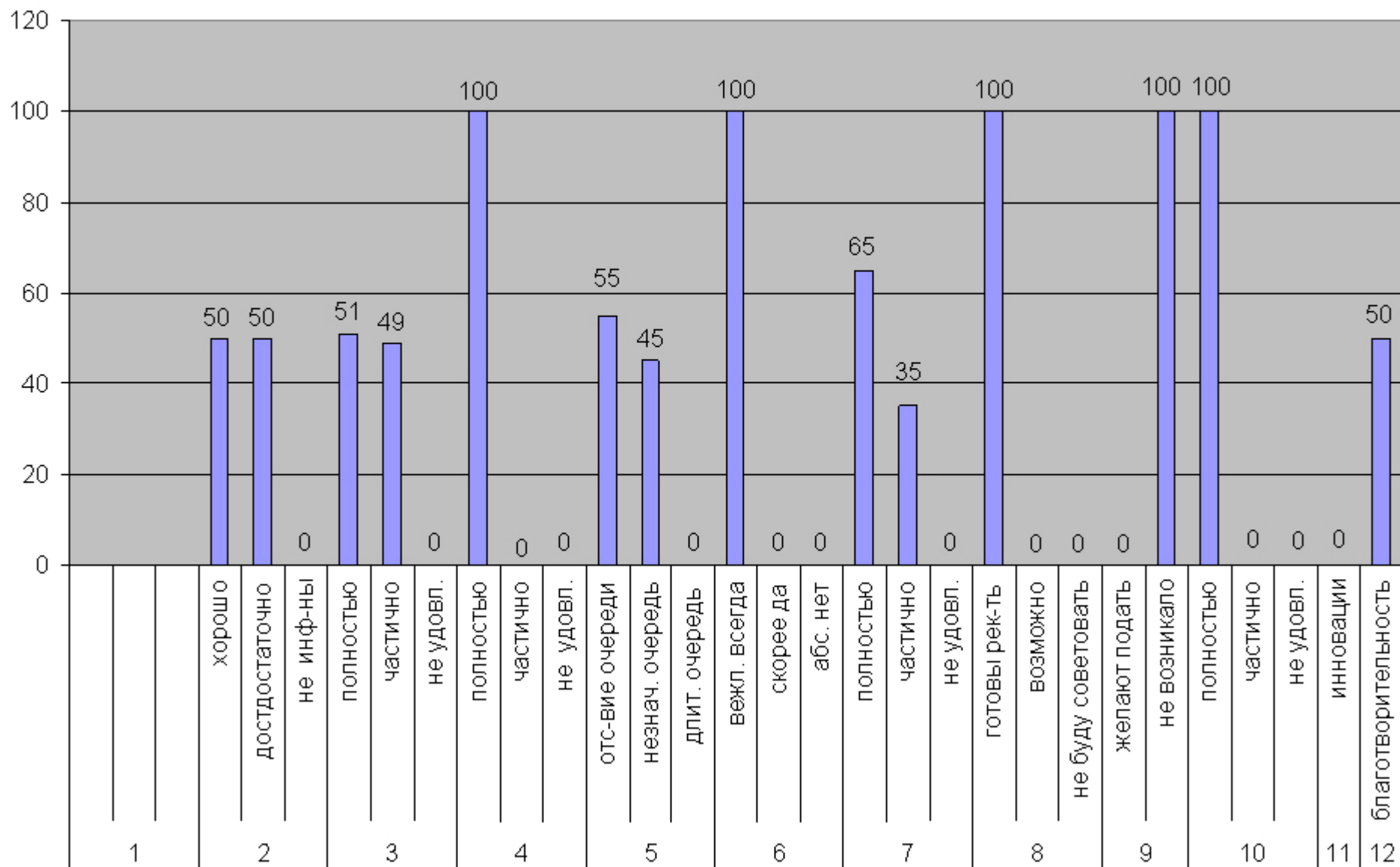
ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



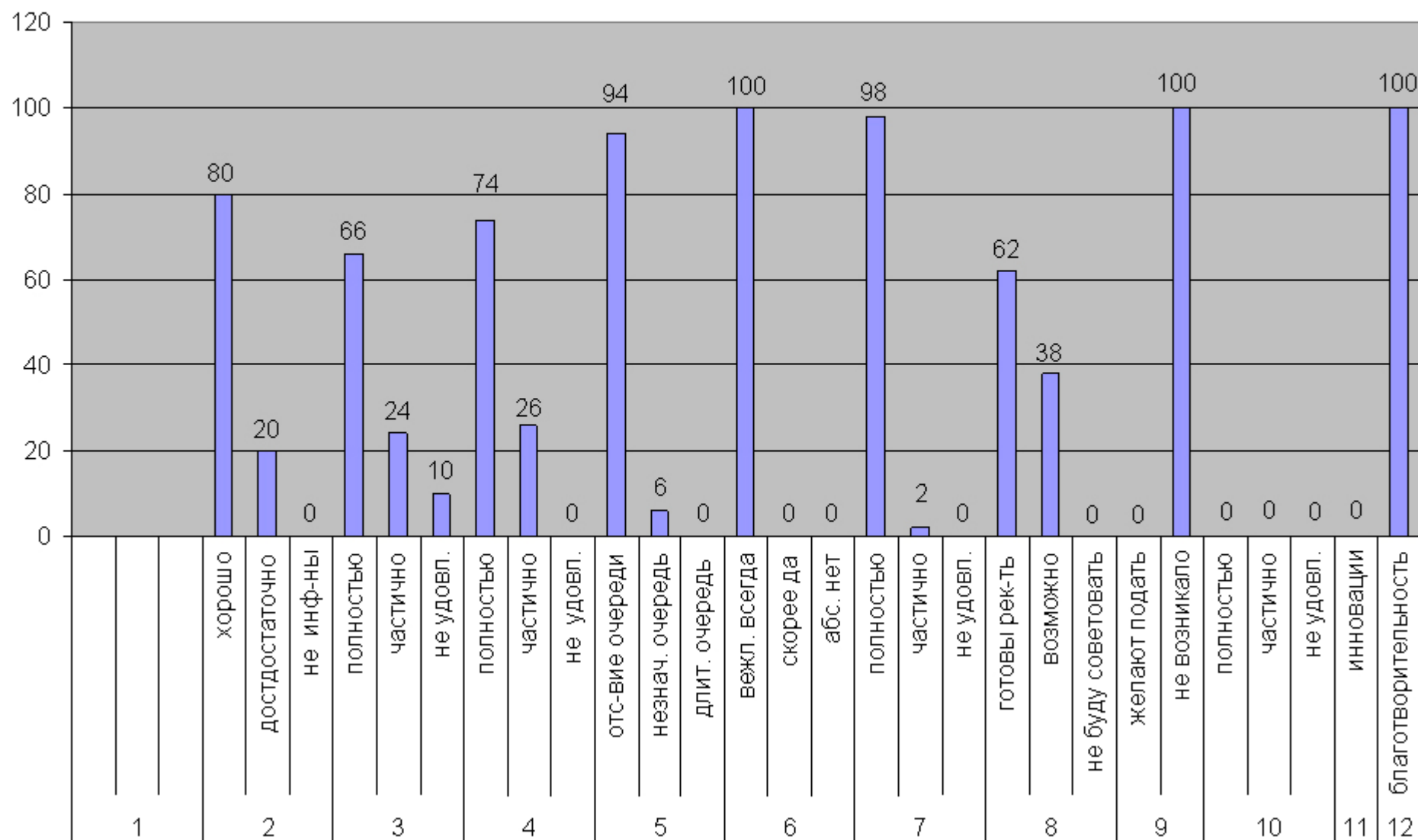
ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»



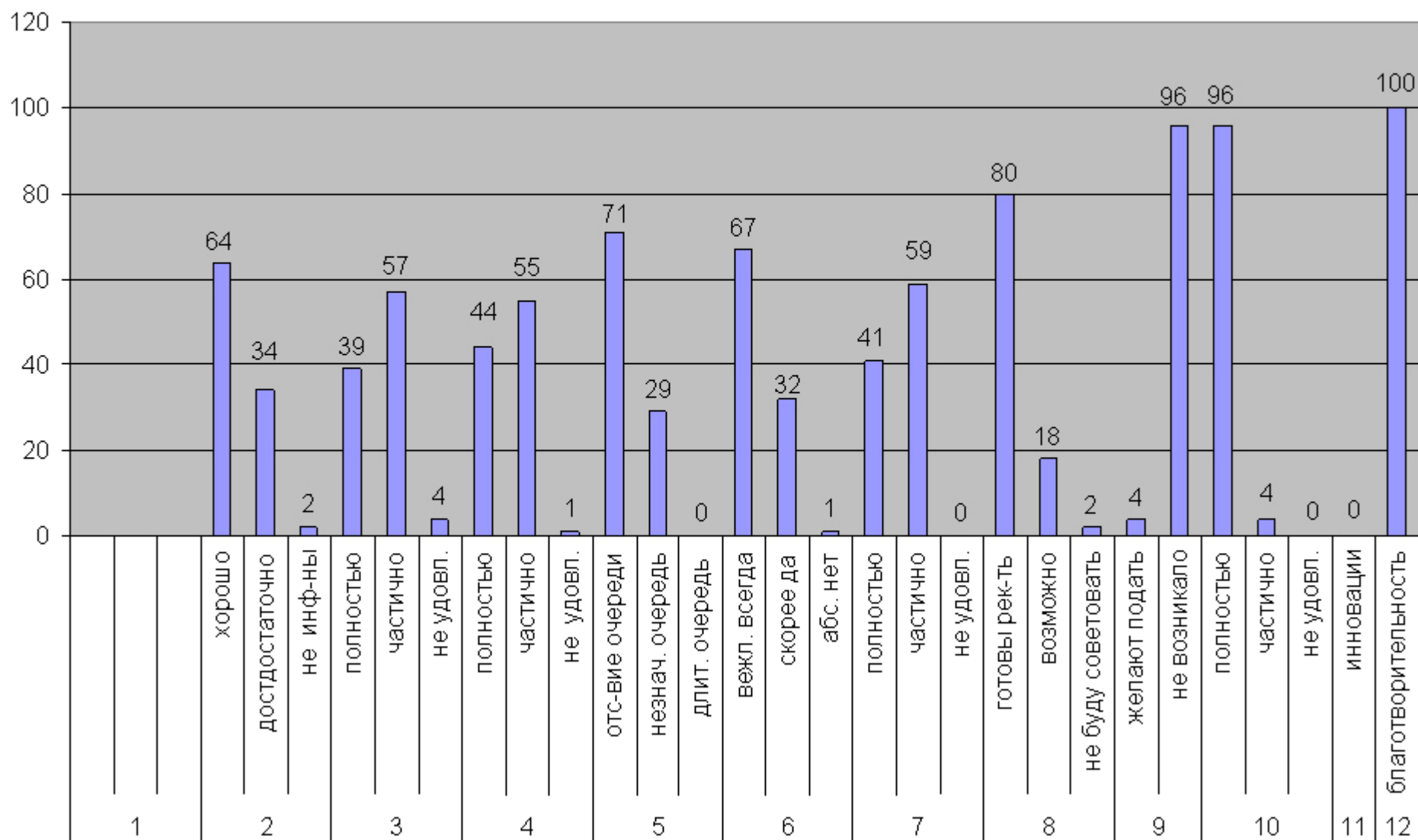
**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения
в городе Баксане»**



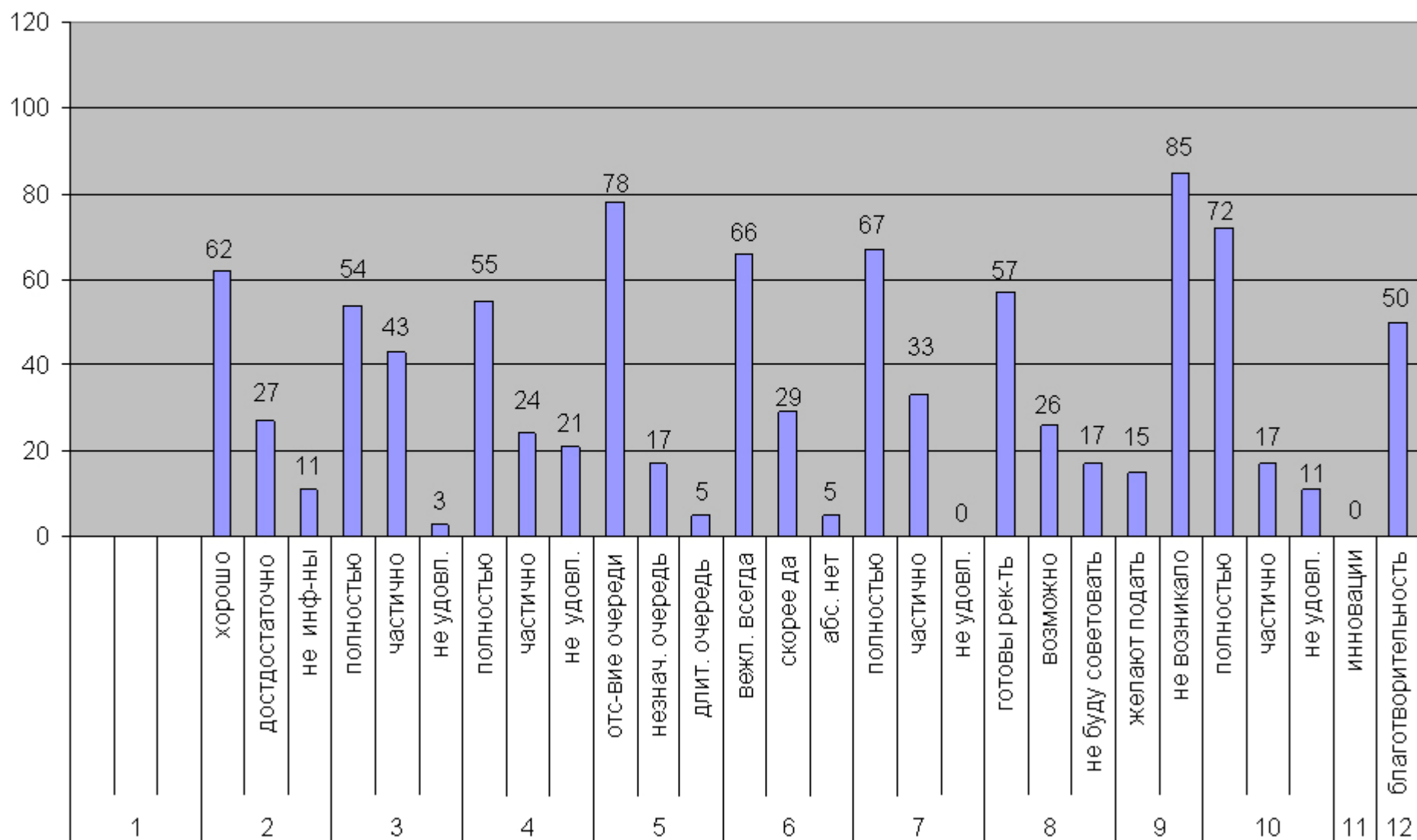
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе»



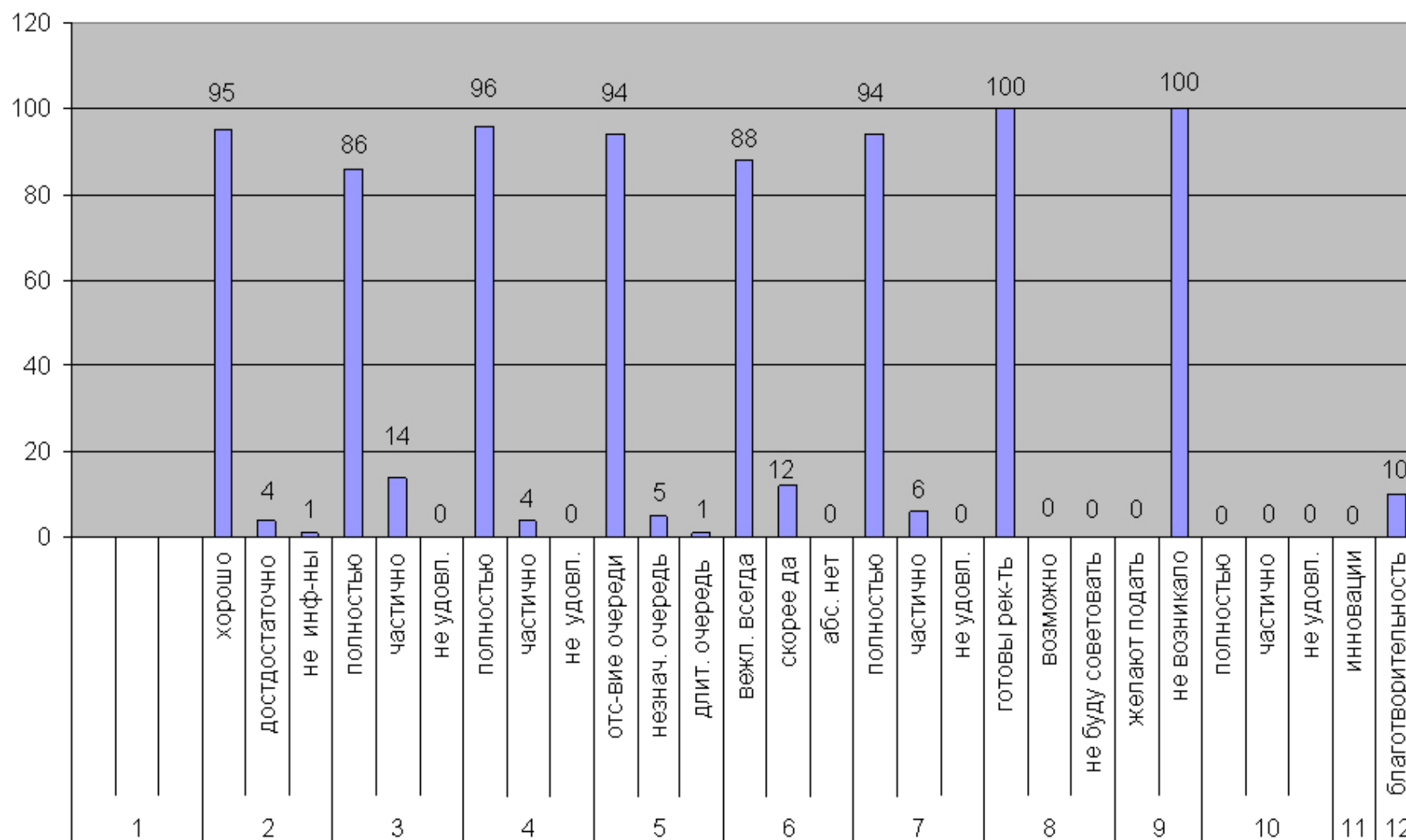
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе»



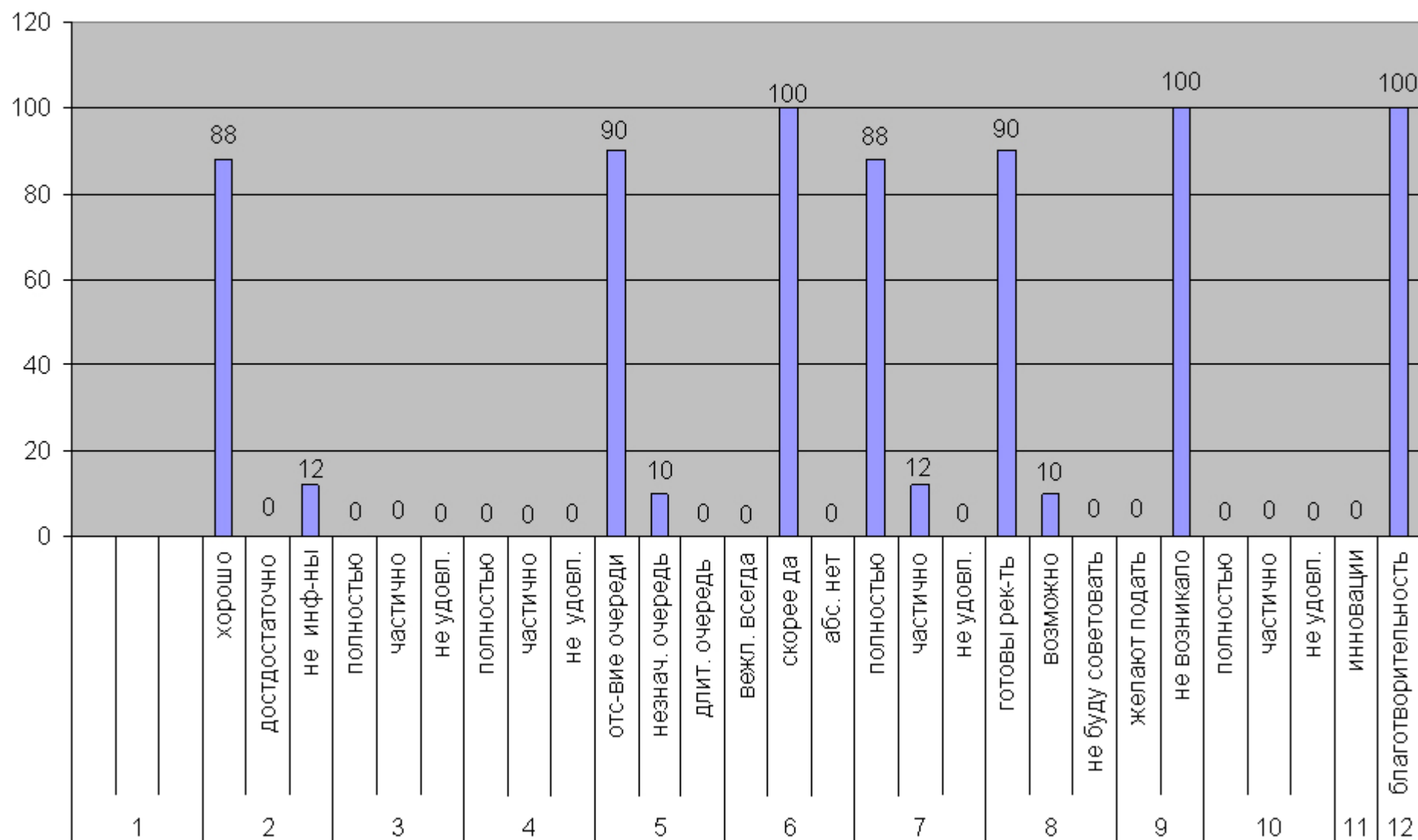
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе»



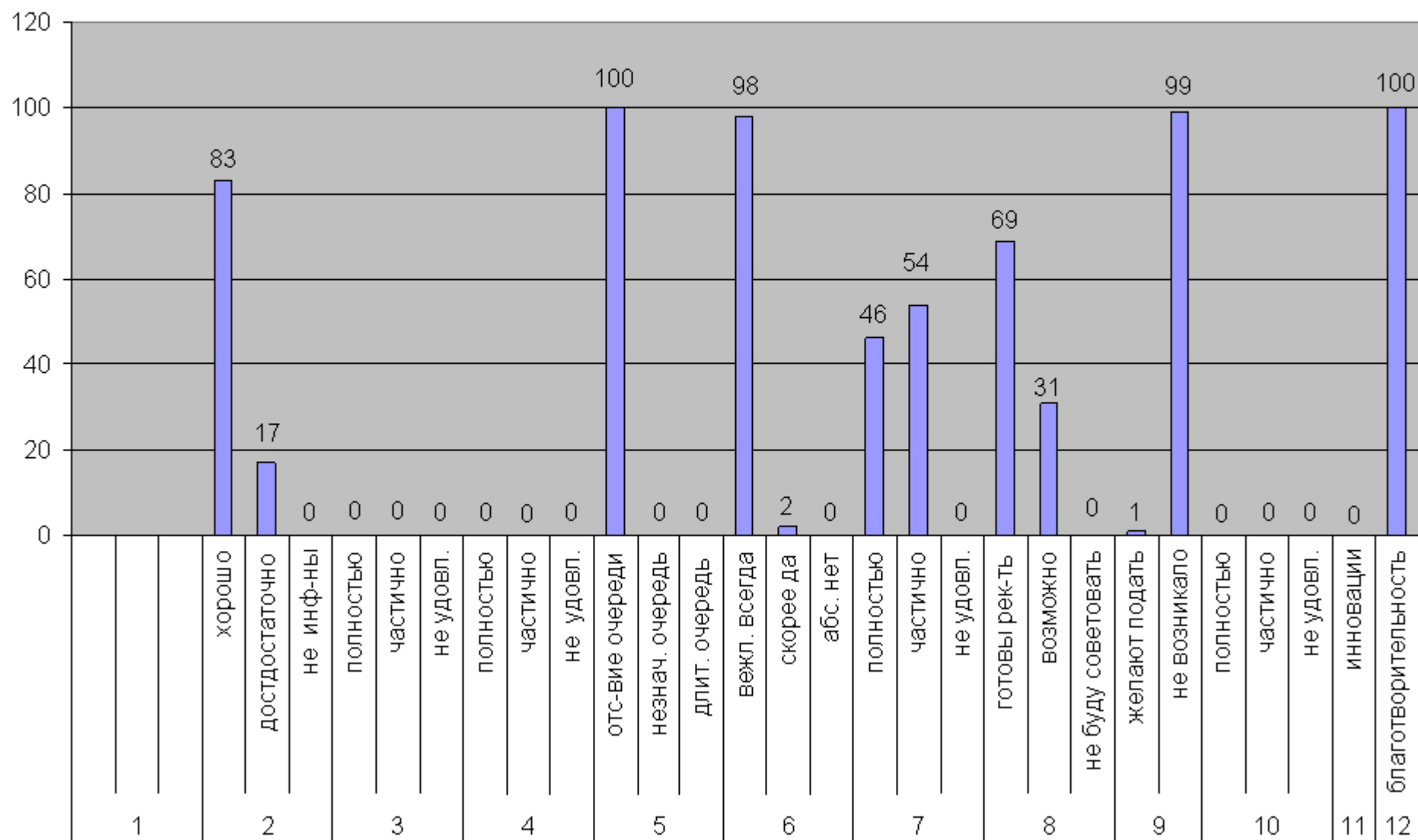
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе»



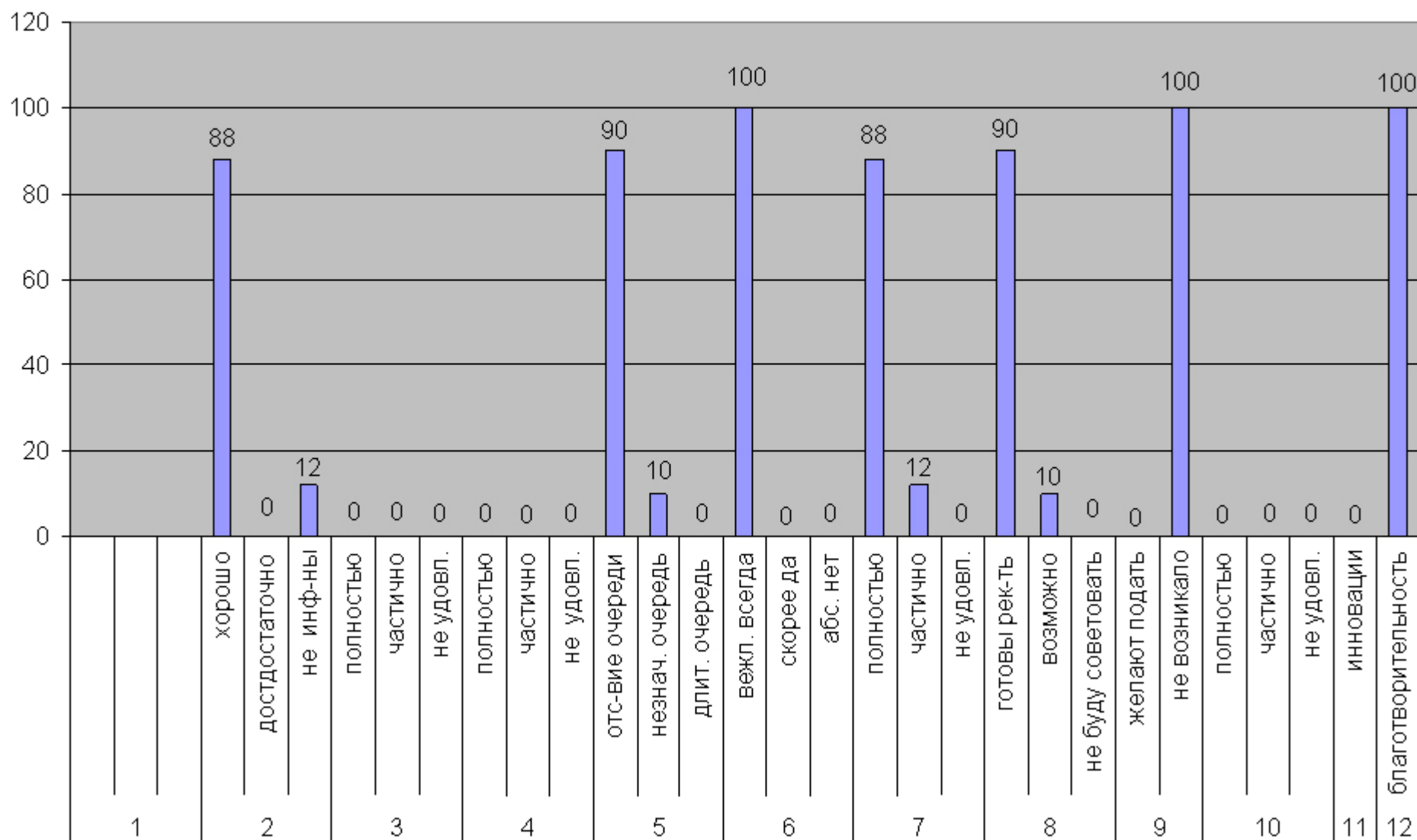
**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в
Прохладненском муниципальном районе»**



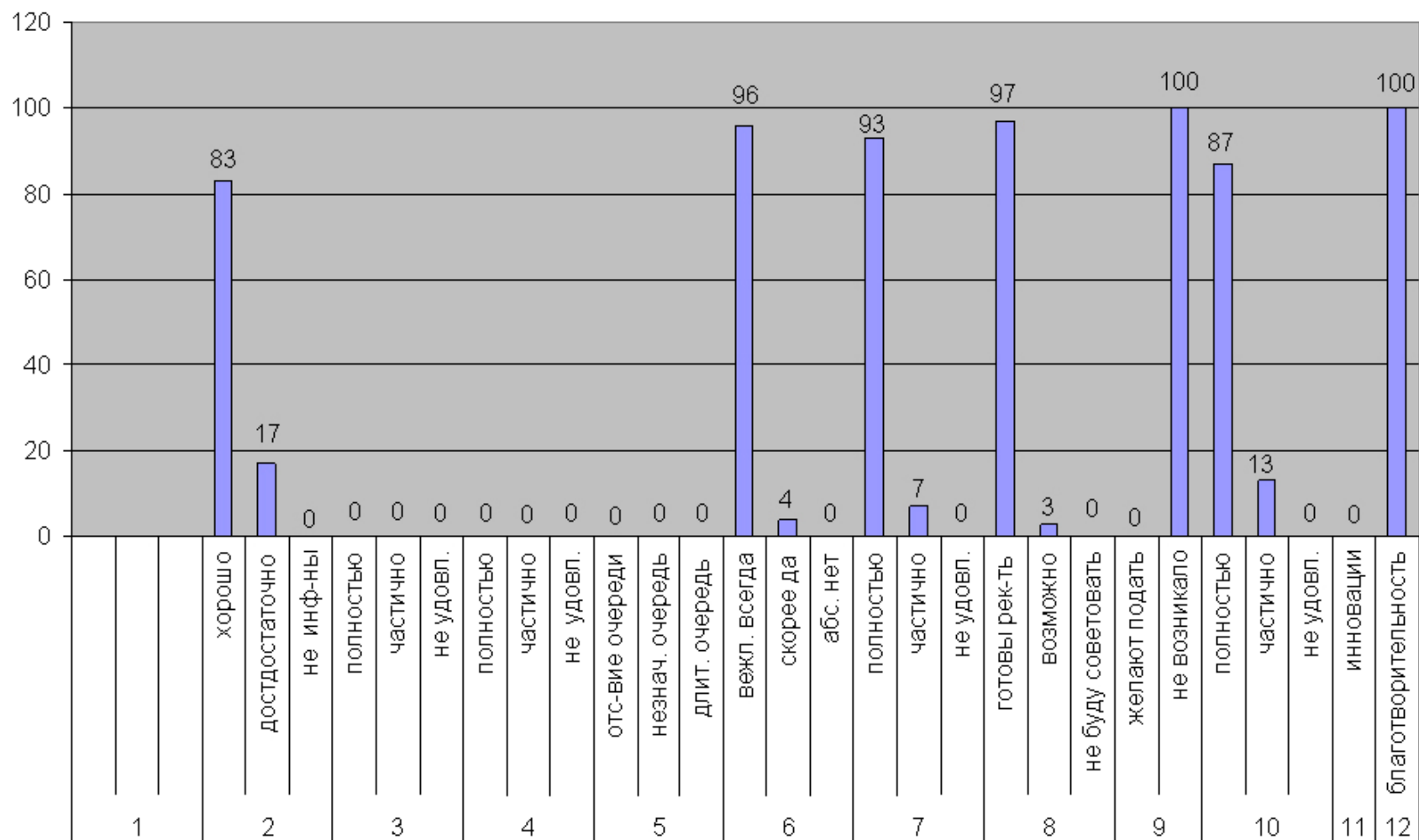
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе»



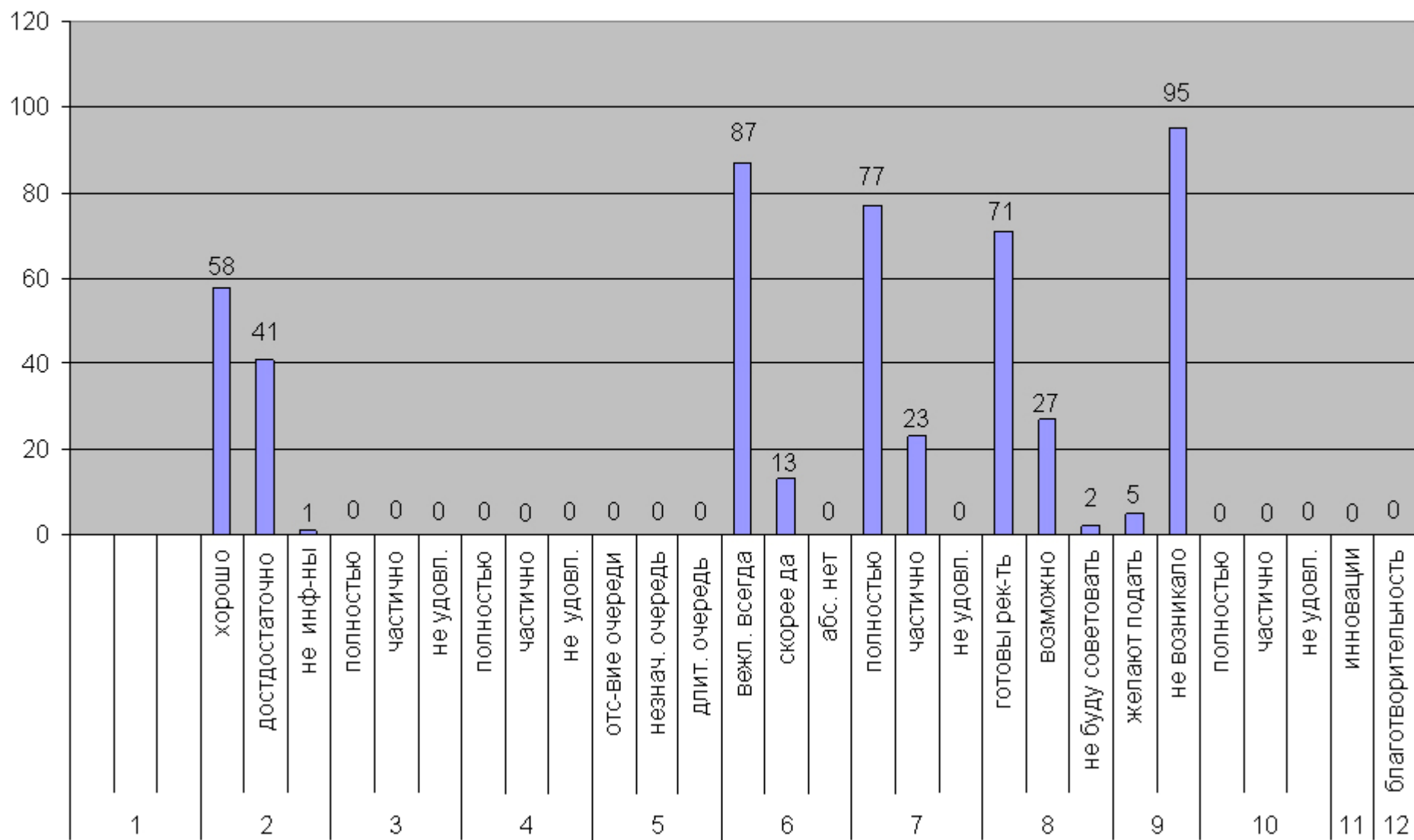
ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Чегемском муниципальном районе»



ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе»



ГКУ «Центр социального обслуживания населения по г.о. Нальчик»



**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в
Лескенском муниципальном районе»**

