

Мониторинг проведения независимой оценки качества работы  
муниципального бюджетного учреждения Каменского района  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста  
и инвалидов»:

Мониторинг  
по проведению независимой оценки качества работы  
муниципального бюджетного учреждения Каменского района  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Для проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (МБУ КР «ЦСО») социально-реабилитационного отделения № 2 х. Старая Станица, Сосновый, 3, Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности отделения и делятся на пять групп:

I группа - показатели, характеризующие доступность услуг, оказываемых отделением;

II группа - показатели, характеризующие комфортность услуг, оказываемых отделением;

III группа – показатели, характеризующие удобство режима работы для предоставления услуги;

IV группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала отделения;

V группа - показатели, характеризующие уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

1. В ходе проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» социально-реабилитационного отделения № 2 х. Старая Станица, Сосновый, 3, были получены следующие результаты:

п\п	Показатель	Выполнение показателей работы учреждения	Единица измерения	Количество баллов
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>				
1.	Наличие	МБУ КР «ЦСО» функционирует в	от 0 до	5

	документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	соответствии с документами: уставом в редакции от 15.12.2011, ИНН - 6114008639, ОГРН – 1056114000360, свидетельством о праве на здание – 61-АЕ № 656338 от 16.08.2010 г., свидетельством о праве на землю – 61-АЕ № 861895 от 11.11.2010 г., локальными актами и должностными инструкциями.	5 баллов	
2.	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	Вся необходимая информация размещена на сайте МБУ КР «ЦСО» и на информационном стенде. Информация о достижениях и работе МБУ КР «ЦСО» освещается на сайте <a href="http://csokamraion.ru">http://csokamraion.ru</a> , на сайте министерства труда и социального развития Ростовской области <a href="http://mintrud.donland.ru/">http://mintrud.donland.ru/</a> , в районной газете «Земля» по мере обновления.	от 0 до 5 баллов	4
3.	Наличие необходимой информации на сайте <a href="http://csokamraion.ru">http://csokamraion.ru</a>	Сайт МБУ КР «ЦСО» содержит всю необходимую информацию: - необходимые документы МБУ КР «ЦСО»: - перечень документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание; - порядок зачисления на социальное обслуживание; - формы социального обслуживания; - перечень госуслуг	от 0 до 7 баллов	7
4.	Наличие необходимой информации на сайте <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a>	На сайте <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a> : 1) Расположена следующая информация: а) о дате создания муниципального учреждения, об учредителе, о месте нахождения муниципального учреждения и его структурных подразделений, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	от 0 до 7 баллов	6

		<p>б) о структуре и об органах управления муниципальным учреждением;</p> <p>в) о государственном (муниципальном) задании и его исполнении;</p> <p>г) о плане финансово – хозяйственной деятельности;</p> <p>д) отчет об исполнении учреждением плана финансово - хозяйственной деятельности;</p> <p>е) отчет о финансовых результатах деятельности.</p> <p>ж) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;</p> <p>2) копии:</p> <p>а) устава муниципального учреждения;</p> <p>б) плана финансово-хозяйственной деятельности муниципального учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке</p>		
5.	Доступность цены по предлагаемым услугам	<p>Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания не может превышать семьдесят пять процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с частью 4 статьи 31 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».</p>	от 0 до 5 баллов	5
6.	Информирование о новых мероприятиях	<p>Вся необходимая информация о новых мероприятиях размещена на сайте МБУ КР «ЦСО» и на информационных стендах, в районной газете «Земля», на сайте <a href="http://csokamraion.ru">http://csokamraion.ru</a></p>	от 0 до 7 баллов	7
7.	Оценка пользователей насколько легко либо	<p>По результатам проведенного опроса клиентов 1 сентября 2016 года, можно сделать вывод, что дозвониться в</p>	от 0 до 5 баллов	5

	затруднительно дозвониться до учреждения	учреждение легко		
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
8.	Наличие современного оборудования, мебели, техники	<p>Помещения социально-реабилитационного отделения № 2 х. Старая Станица оформлены в соответствии с нормами и требованиями.</p> <p>Для организации качественной работы работников в помещении имеется удобная мебель и оборудование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- система видеонаблюдения (1 монитор, 10 камер для просмотра внутри помещения и прилегающей территории отделения).</li> <li>- в комнате отдыха имеется ЖК телевизор, 2 мягких угловых дивана, магнитофон, DVD.</li> <li>- помещение оборудовано системой оповещения противопожарной сигнализации с выходом в ПЧ г. Каменск-Шахтинский;</li> <li>- территория по периметру ограждена забором высотой 3 метра</li> </ul>	от 0 до 5 баллов	5
9.	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	<p>Состояние территории, внешний вид здания находятся в хорошем состоянии.</p> <p>Перед фасадом здания разбиты клумбы с цветами.</p> <p>Имеется огород: растут виноград, плодовые деревья, клубника, овощи.</p> <p>Температурный режим в помещении соответствует требованиям СанПина.</p>	от 0 до 5 баллов	5
10.	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	<p>Информация об услугах, оказываемых в МБУ КР «ЦСО» размещена на его сайте и на информационных стендах в МБУ КР «ЦСО» Стенды периодически обновляются в соответствии с изменениями и появлением свежих материалов о деятельности учреждения</p>	от 0 до 5 баллов	5

11.	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	Состояние туалетных комнат, питьевой воды находится в соответствии с требованиями СанПиН. В социально-реабилитационном отделении в каждой комнате шкафы для хранения личного белья. В столовой установлен кулер с питьевой водой. Туалеты имеются в помещении и на улице. Произведён косметический ремонт в комнатах.	от 0 до 5 баллов	5
12.	Художественное оформление помещений	Стены социально-реабилитационного отделения оформлены информационными стендами по противопожарной и антитеррористической безопасности, фотографии, рассказывающие о жизни отделения, которые периодически меняются.	от 0 до 7 баллов	7
13.	Наличие телефонной связи	Кабинет заведующей отделением оборудован телефонной связью, системой видеонаблюдения; - комната медицинской сестры и кабинет сестры-хозяйки оборудованы телефонными аппаратами.	от 0 до 5 баллов	5
14.	Наличие интернета	Интернет имеется	от 0 до 5 баллов	5
15.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	В отделении установлен интернет для удобства пользования электронными сервисами.	от 0 до 5 баллов	5

16.	Разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением	Услуги, предоставляемые отделением, согласно перечню социальных услуг; - организация мероприятий с участием профессиональных коллективов, школьников к памятным датам; - работа психолога; - работа факультета «Университет третьего возраста»	от 0 до 5 баллов	4
<b>3. Время ожидания предоставления услуги</b>				
17.	Режим работы, удобный для посетителей	Режим работы отделения – посещения посетителей по факту или по предварительному звонку в дневное время	от 0 до 7 баллов	7
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>				
18.	Наличие книги отзывов и предложений, отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников учреждения	Книга отзывов и предложений имеется, за отчетный период - только положительные отзывы о проведенных мероприятиях	от 0 до 5 баллов	5
19.	Организационно-управленческая культура. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.	Отделение укомплектовано специалистами: 17 работников, в том числе из них с высшим образованием – 2 чел. (12 %), со средним специальным – 6 чел. (35%), в том числе профессиональным. - среднее общеобразовательное – 9 чел.(53%)	от 0 до 5 баллов	4
<b>5. Удовлетворенность качеством услуг</b>				
21.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом	По результатам проведенного анкетирования в социальных сетях и опросов посетителей в октябре 2016 года: - удовлетворены полностью – 100 %	от 0 до 5 баллов	5

22.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	В отделении работают клубы по интересам; Университет третьего возраста: - Факультет «Основы безопасности жизнедеятельности»; - Факультет компьютерной грамотности; - Факультет психологических знаний «Поговорим»; - Факультет православия «Благовест»; - Факультет здоровья и долголетия)	от 0 до 9 баллов	8
		ИТОГО:		114

2. В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального бюджетного учреждения Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» социально-реабилитационного отделения, даны следующие рекомендации:

а) Осуществлять систематический контроль над соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

б) Предложения по улучшению качества обслуживания потребителей культурно-досуговых услуг постоянно отражать в книге отзывов и предложений.

Рекомендации могут быть использованы:

- при проведении самооценки деятельности культурно-досугового учреждения;
- для формирования публичной отчетности учреждения.