

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КАМЕНСКОГО
РАЙОНА «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ»
ЗА 2016 ГОД

Информация по мониторингу проведения независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

Результаты проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» за 2016 год:

В целях реализации Постановления Правительства РФ от 30.03.2013г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в Каменском районе был принят ряд нормативных актов, регламентирующих координацию деятельности и обеспечение проведения независимой оценки.

В соответствии с положениями Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а так же в соответствии с алгоритмом проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг, был проведен сбор и обобщение информации о качестве работы МБУ КР «ЦСО».

В 2016 году на основании показателей, учреждённых приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 года № 995н и принятых Общественным советом, созданным в Каменском районе для проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг, в том числе и в сфере социального обслуживания, оказываемых МБУ КР «ЦСО» данном учреждении была проведена независимая оценка деятельности по следующим критериям и показателям:

- открытость и доступность информации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;

-доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность качеством оказания услуг;

Целью проведения мониторинга качества предоставления социальных услуг является:

- получение информации о порядке и способах оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания физическим лицам Каменского района;

- выработка управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

Опрос граждан проводился на добровольных началах, поэтому часть из обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, воспользовались своим правом отказа от заполнения анкет.

Изучение мнения состоялось непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкете. Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных нормативно-правовыми актами Правительства Ростовской области и Каменского района.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных им вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

В опросе по оценке деятельности МБУ КР «ЦСО» в 2016 году приняли участие 190 получателей социальных услуг, в том числе:

в социально – реабилитационном отделении (далее – СРО, стационарная форма предоставления социальных услуг) – 20 чел., и отделениях социального обслуживания (далее – ОСО) – 170 чел.

Охват анкетирования составил от общего числа обслуживаемых граждан - в СРО - 100%, в ОСО - 15,7%.

Полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, удовлетворены 98% клиентов из числа опрошенных граждан.

Дистанционные способы взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта) имеются и в СРО, и в ЦСО.

Результативными обращениями при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказалось 97% от числа телефонных звонков.

Имеется возможность направить заявление (жалобу), предложение, отзыв в учреждение клиентом лично и по телефону. В учреждении ведутся журналы обращений, заявлений, поступивших от населения для работы мобильной бригады, журнал обращения граждан по телефону, книга обращения граждан.

98,7 % клиентов оказались удовлетворёнными качеством и доступностью информации (при личном обращении, по телефону) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Перечень и порядок предоставления социальных услуг размещены на сайте Администрации Каменского района, на стендах учреждения.

97,1% получателей социальных услуг (в том числе и инвалидов, и других маломобильных групп населения) от общего числа опрошенных, считают условия оказания услуг доступными.

В учреждении имеются оборудованные помещения (ЦСО, СРО) для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.

Учреждение укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

99,5% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, оценивают благоустройство, содержание помещений и территорию учреждения как хорошее.

Всем клиентам назначенные услуги предоставлялись в установленные сроки.

Среднее время ожидания приёма к специалисту учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг составляет менее 15 минут.

99,2% получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников учреждения социального обслуживания, а так же качество предоставления социальных услуг.

97,1% получатели социальных услуг удовлетворены доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

62,6% работников от общего числа, за последние три года прошли повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности.

97,7% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в данном учреждении.

99% граждан от числа опрошенных удовлетворены условиями предоставления социальных услуг:

- наличием оборудования для предоставления социальных услуг - 99%;
- питанием - 100%;
- мебелью, мягким инвентарём- 99,0%;
- предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг - 96%
- хранение личных вещей-100%;
- оборудованным для инвалидов санитарно – гигиеническим помещением - 90%
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования -97,7%;
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг-100%;
- графиком посещений родственниками в СРО -100%;
- оперативностью решения вопросов -100%;
- 100% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, по безопасности жизнедеятельности)

Жалоб клиентов на качество услуг, предоставленных учреждением, не зарегистрировано.

98% граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Большинство опрошенных позитивно оценили работу МБУ КР «ЦСО», условия проживания, качество питания, благоустройство прилегающих территорий. Высоко оценена деятельность специалистов учреждения, их компетентность и профессиональная грамотность при предоставлении услуг. При оформлении документов у большинства клиентов не возникло затруднений.

О деятельности учреждения информация (проведение мероприятий, организация праздников, конкурсов и др.) постоянно размещается на сайте учреждения.

В целях удовлетворения потребностей граждан пожилого возраста в социальных услугах учреждением социального обслуживания внедряются инновационные социальные технологии и формы социального обслуживания.

С целью решения неотложных социальных проблем в МБУ КР «ЦСО» организована мобильная бригада, главной задачей которой является максимально приблизить жизненно необходимые социальные услуги к месту проживания нуждающихся пожилых людей.

Более того, улучшаются жизненные условия пожилых людей путем предложения им широкого круга мероприятий досуга:

Для получателей социальных услуг СРО приобретены: фотоаппарат, музыкальный центр, организовывается ежедневный просмотр по телеканалам развлекательных, культурных программ. Ежемесячно проводится «День именинника», для них организовывается поздравительный адрес, чаепитие с пирожными и конфетами. Функционирует библиотека, где получатели общаются и обмениваются своими мнениями о прочитанных книгах. Приобретены настольные игры: шахматы, шашки. Организовываются тематические встречи и концерты, встречи с артистами районных ДК х. Малая Каменка и х. Старая Станица, с самодеятельными коллективами учащихся школ.

Организовываются поездки в парк «Лога». Проводятся беседы на темы православных праздников, приезжают с концертной программой учащиеся и работники Старостаничной церковно-приходской школы. Для получателей социальных услуг оформлены фото-стенды.

Новой формой работы является созданное при ЦСО клуба общения «Поговорим», что способствует поддержанию активного образа жизни у пожилых людей. Сюда приходят пожилые люди и инвалиды, которых тяготит одиночество, с активной жизненной позицией, жаждущих общения. Для них проводятся досуговые, культурные и спортивные мероприятия. Осуществляется взаимодействие с центральной библиотекой в целях проведения совместных тематических встреч для пожилых и инвалидов: литературные встречи с Ветеранами и Участниками ВОВ, с ветеранами труда. Ежегодно проводится обучение пожилых людей компьютерной грамотности.

Все пожелания опрошенных граждан приняты к сведению. Полученные данные помогут МБУ КР «ЦСО» гораздо продуктивнее выстраивать взаимоотношения с получателями социальных услуг, определить, куда двигаться дальше на пути внедрения новых информационных технологий и услуг.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» можно признать удовлетворительным.

В целом в МБУ КР «ЦСО» обеспечены:

- полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления социальных услуг;

- установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников МБУ КР «ЦСО»;

- определено качественное предоставление социальных услуг в сфере социального обслуживания;

В то же время, по результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе, которые необходимо совершенствовать:

- МБУ КР «ЦСО» - необходимо улучшить качество информированности населения о порядке оказания муниципальных услуг, периодически публиковать в СМИ и в сети Интернет;

- требуется дальнейшее улучшение материально-технической базы учреждения социального обслуживания;

- следует поддерживать содержательность работы учреждения на достигнутом уровне и, учитывая мнение населения по отдельным вопросам, совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением Каменского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».