

## **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.

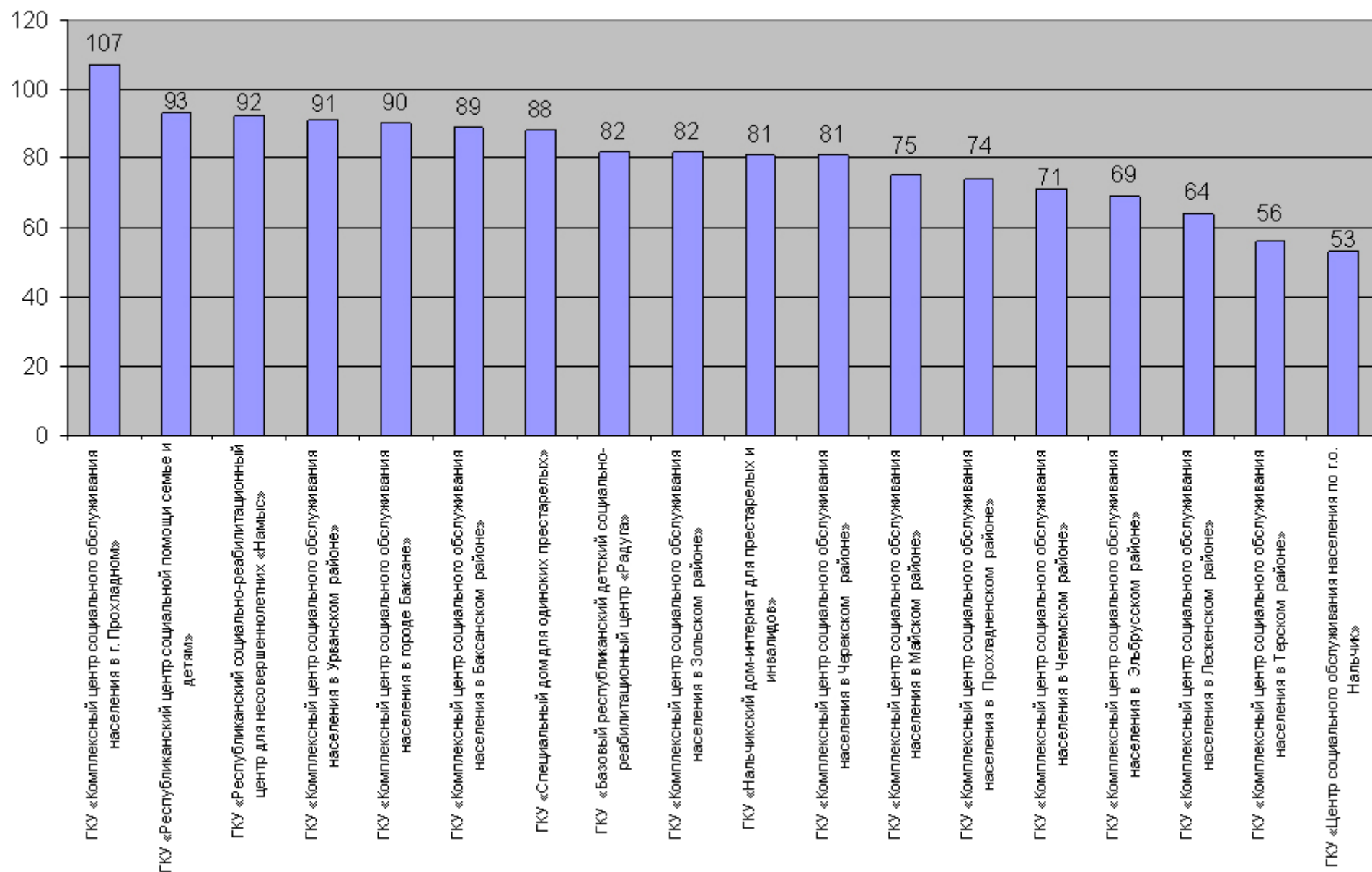
На основании полученных результатов учреждениям присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование прошло прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место заняло учреждение в общем 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 престарелых»	5	9	9	9	9	9	9	9	10		5	5	88	7
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
<b>Средний уровень (от 40 баллов до 74 баллов)</b>															
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 обслуживания населения в Эльбрусском муниципальном районе»	5	7	9	5	8	8	9	6	7		0	5	69	13
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
<b>Низкий уровень ( до 39 баллов)</b>															
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-
		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.

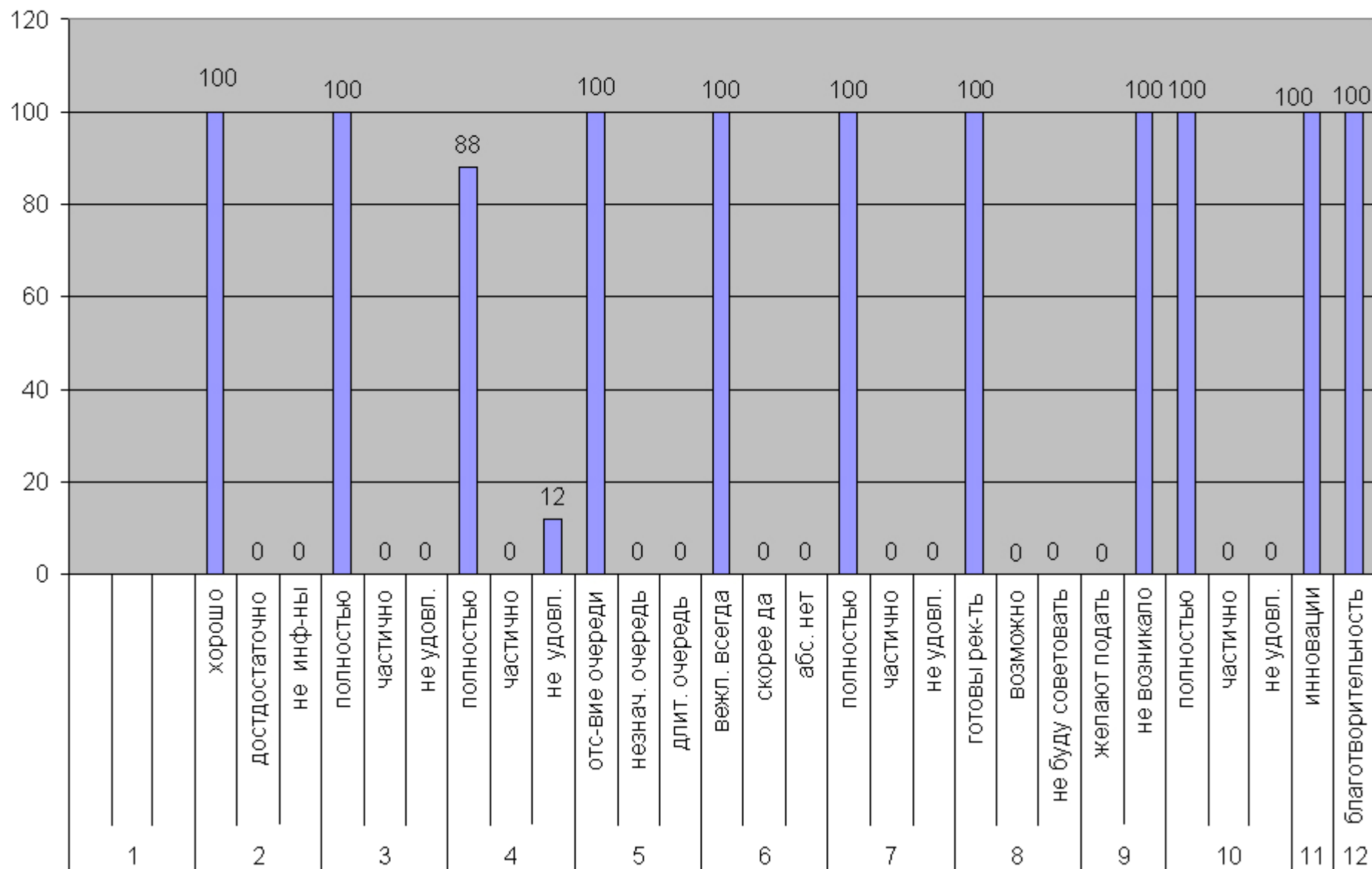
## **Перечень критериев и показателей оценки качества работы организаций социального обслуживания**

<b>№</b>	<b>Критерий</b>	<b>Показатели</b>
1	Открытость и доступность информации об организации:	(показатель 1) - Мониторинг результатов он-лайн опроса на официальном сайте Минтрудсоцзащиты КБР ( <a href="http://mtsrkbr.org.ru">http://mtsrkbr.org.ru</a> )
		(показатель 2) - Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным
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 в стационарных условиях
		(показатель 4) -Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг

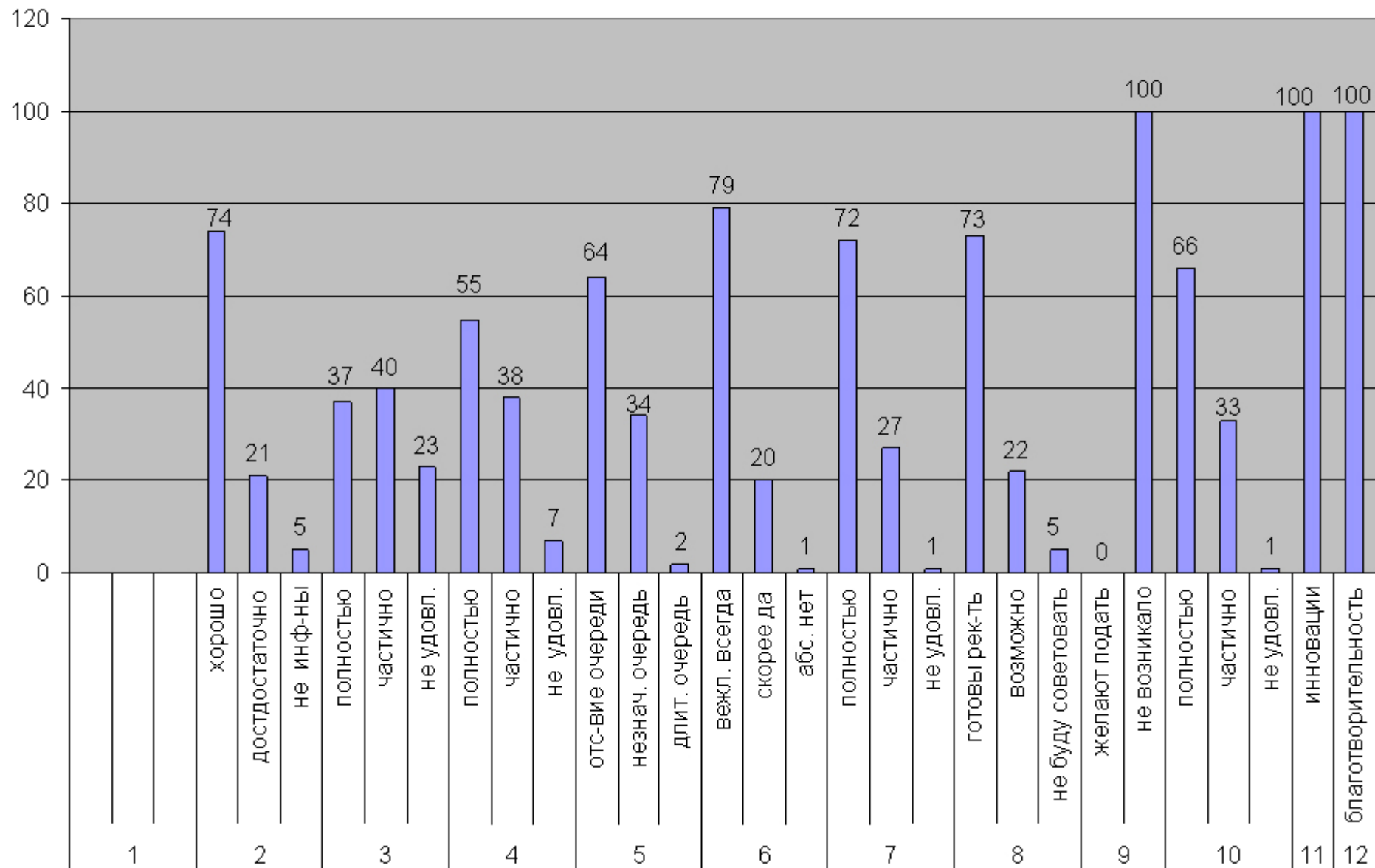
3	Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:	(показатель 5) - Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:	(показатель 6) - Доля получателей 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 учреждения). Привлечение в сферу социального обслуживания социально-ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей.	(показатель 12) Привлечение волонтеров, добровольцев и благотворителей



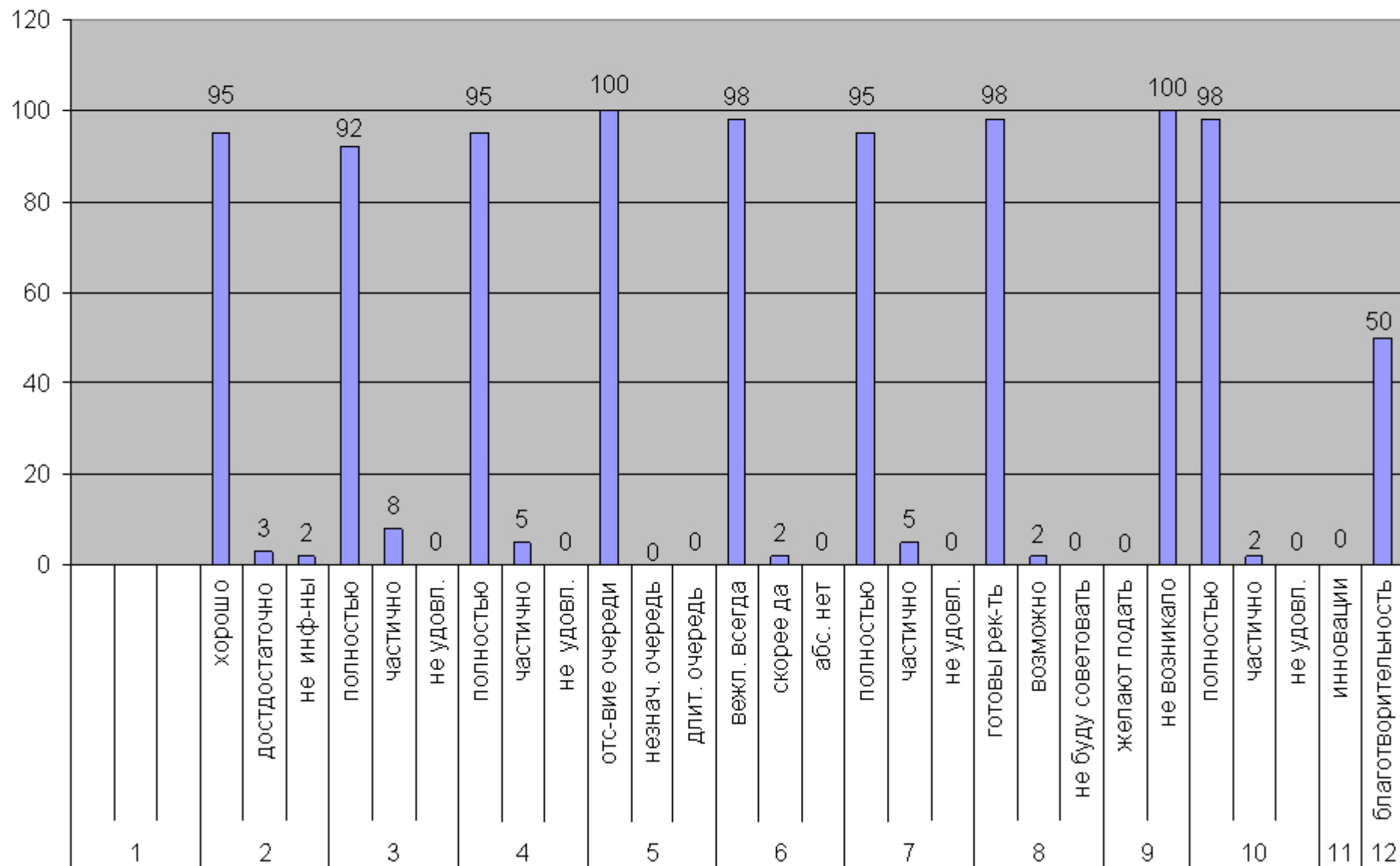
## ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Прохладном»



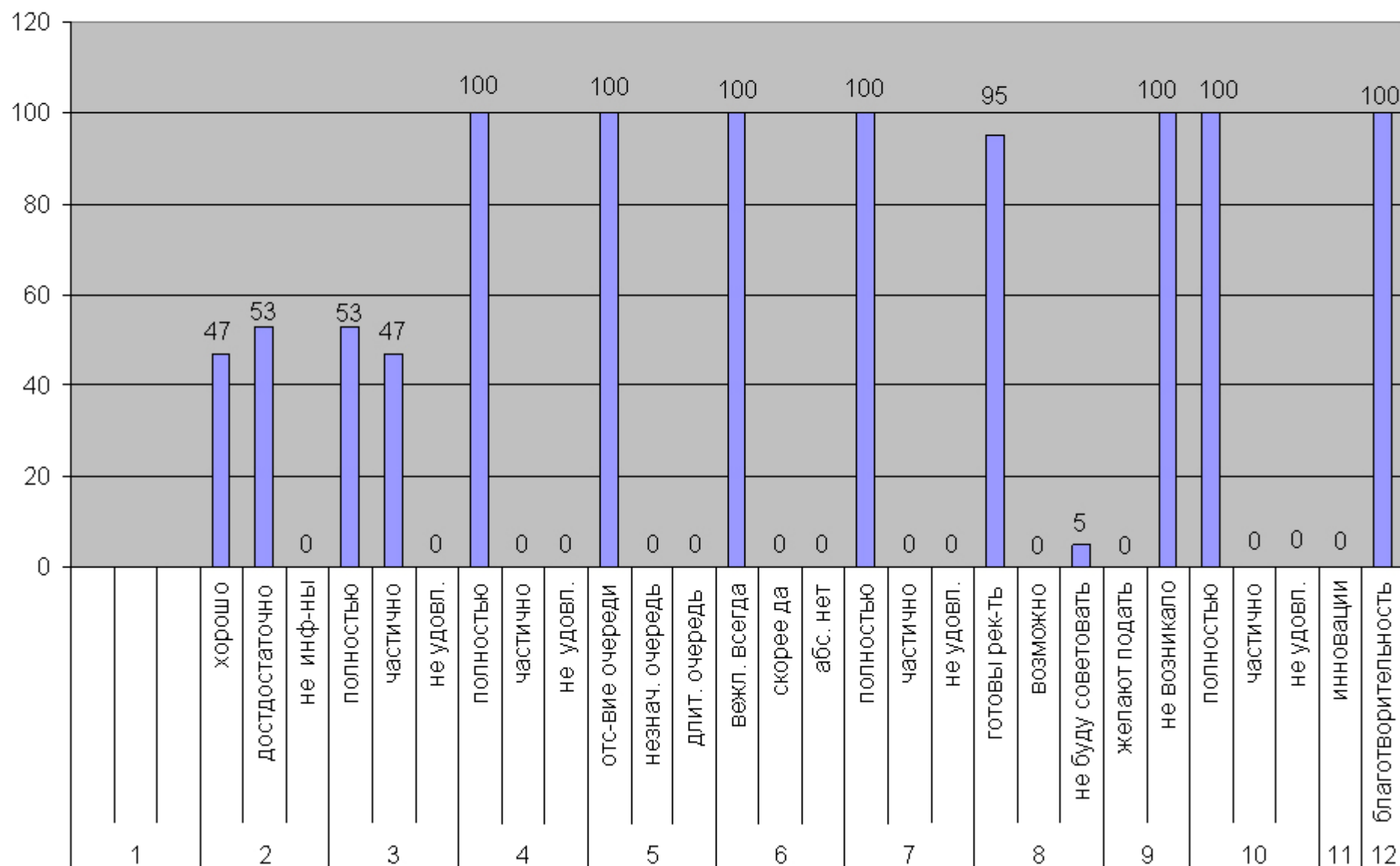
## ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям»



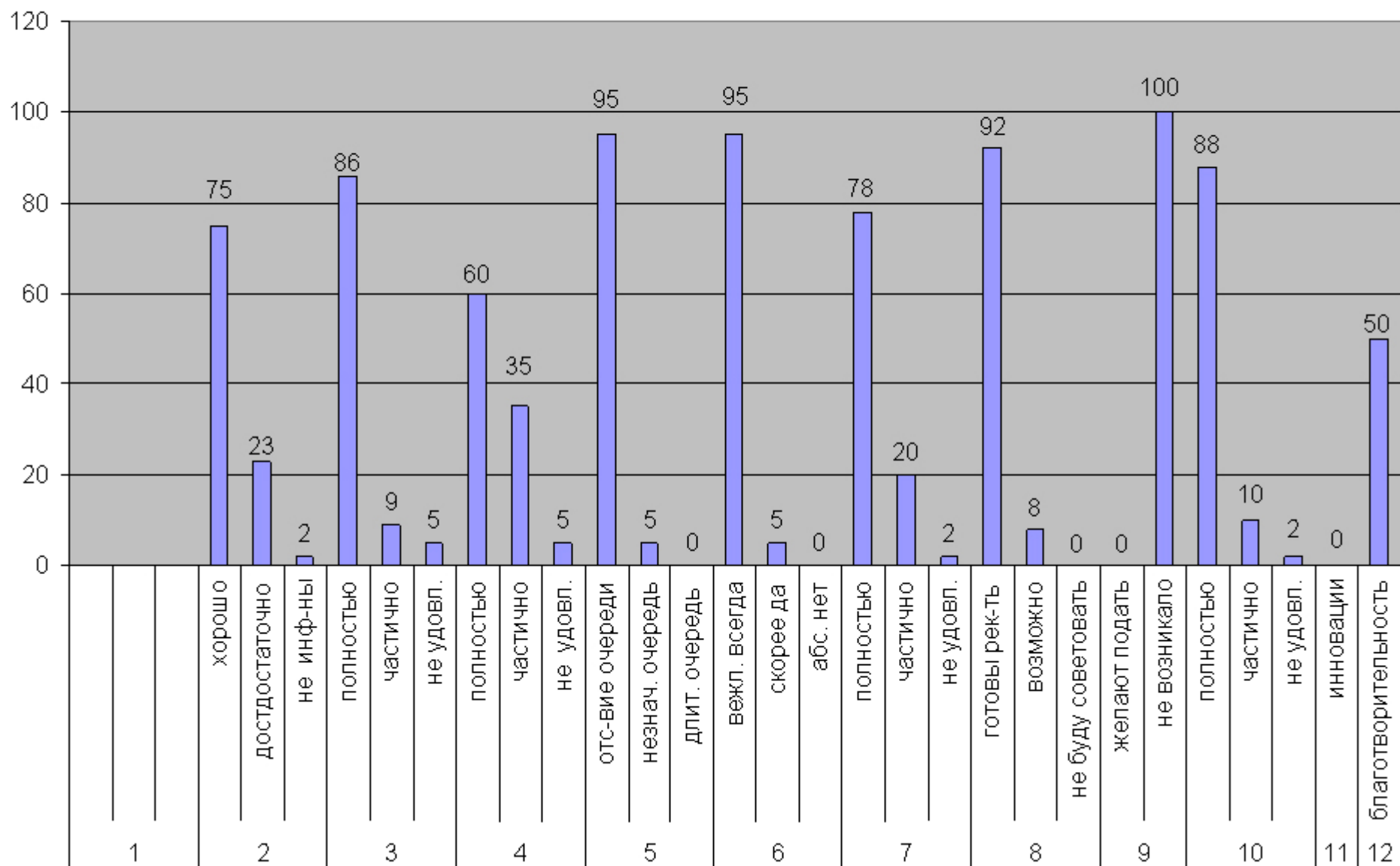
**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в  
Баксанском муниципальном районе»**



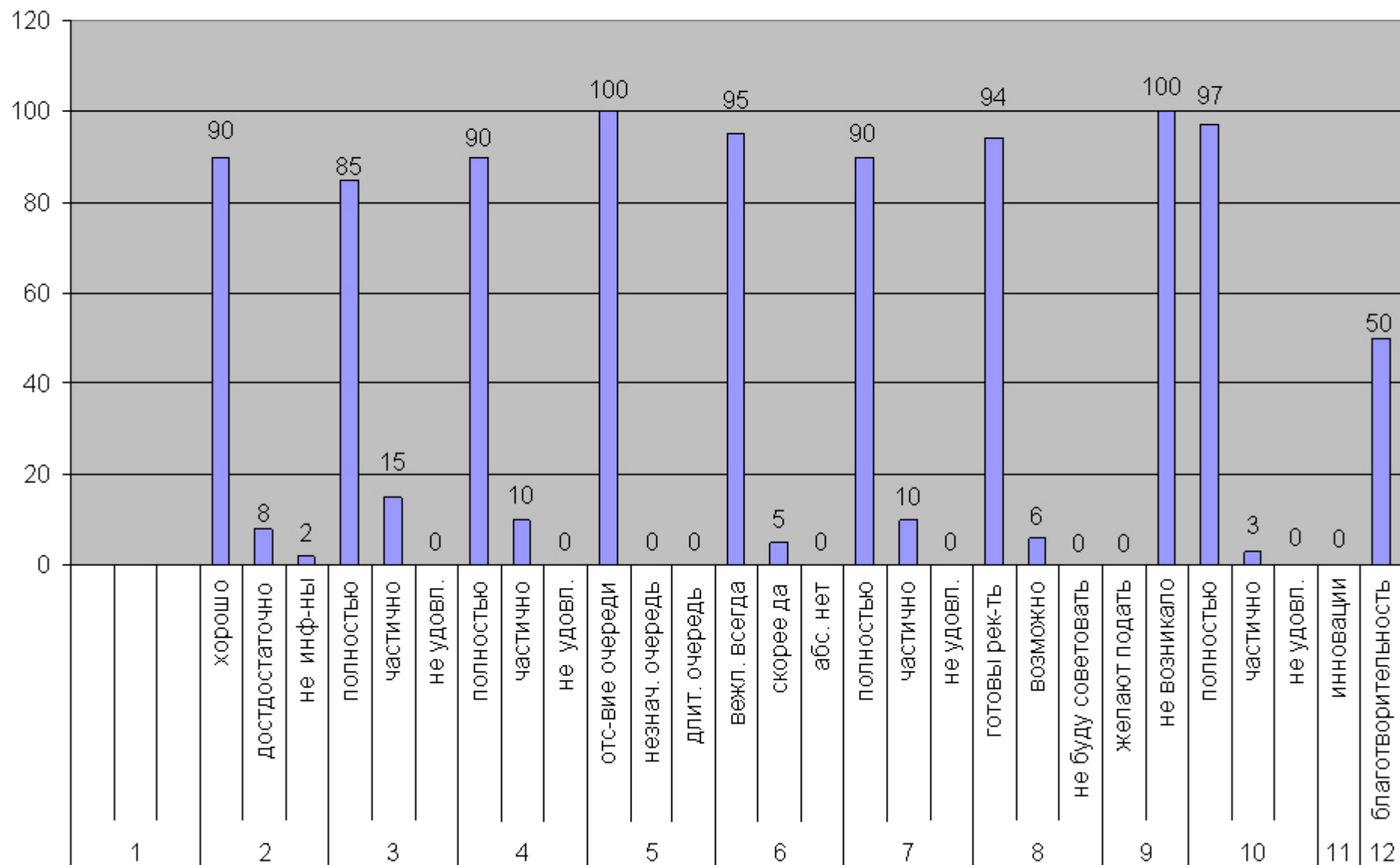
## ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»



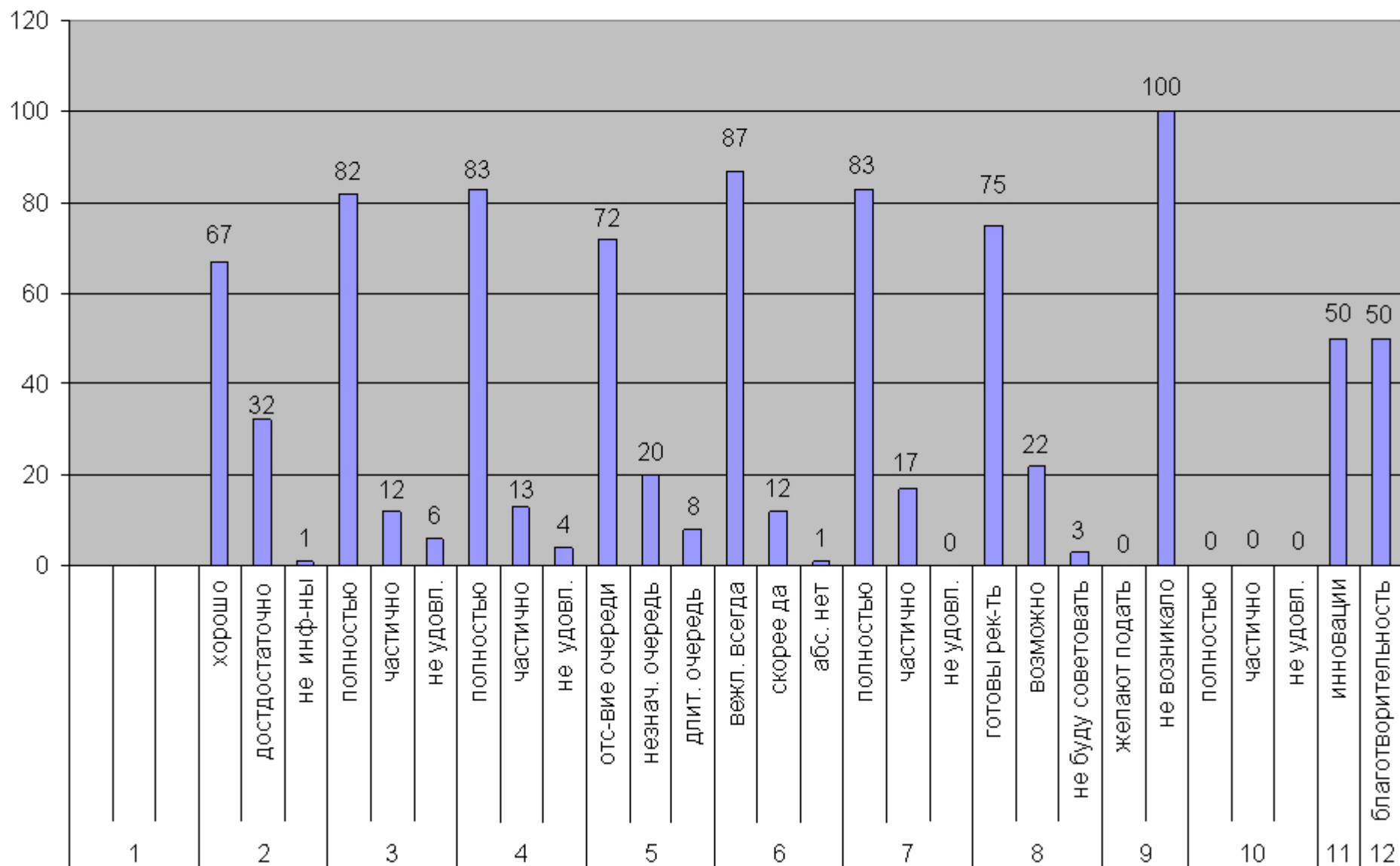
**ГКУ «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга»**



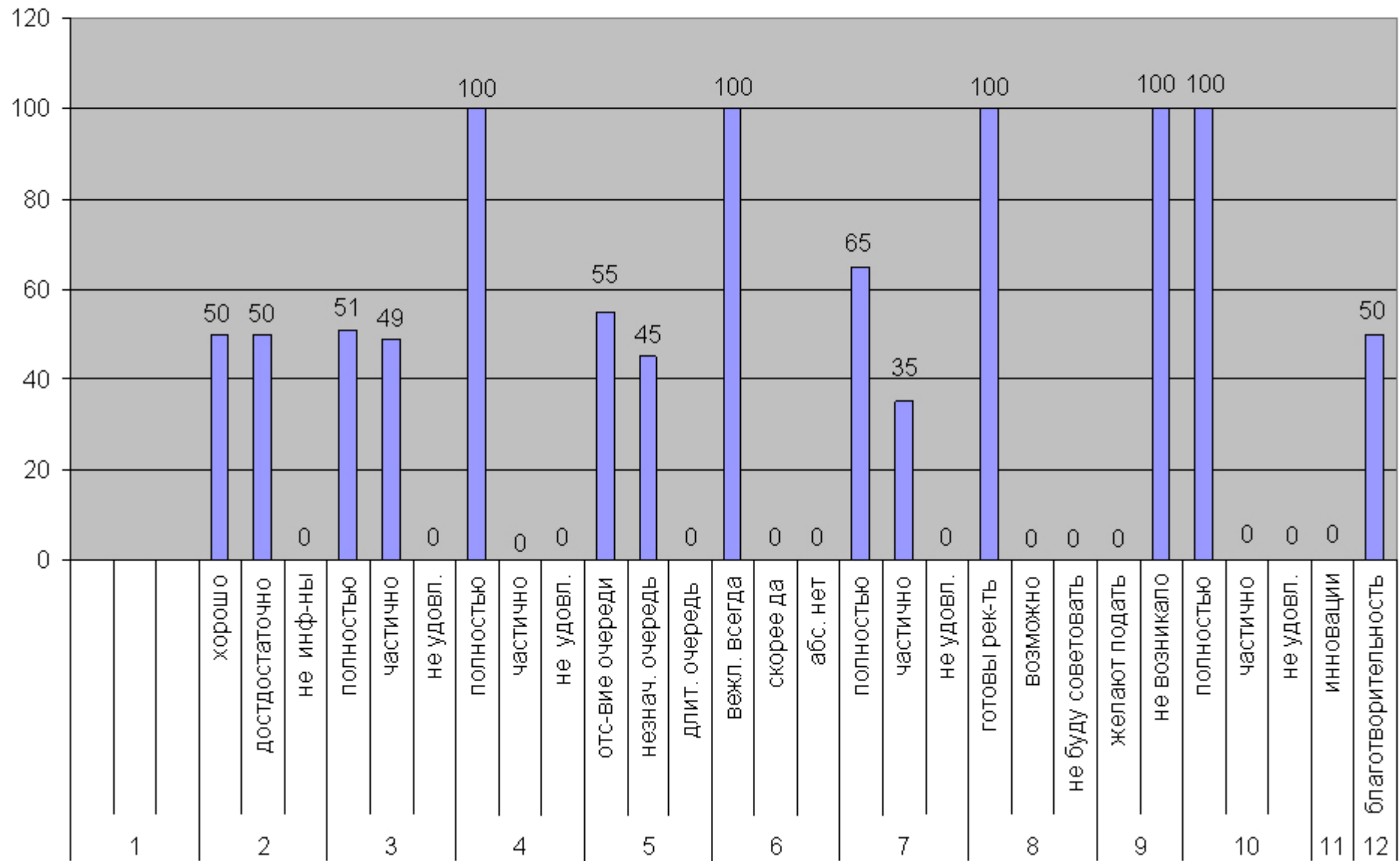
## ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



## ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»

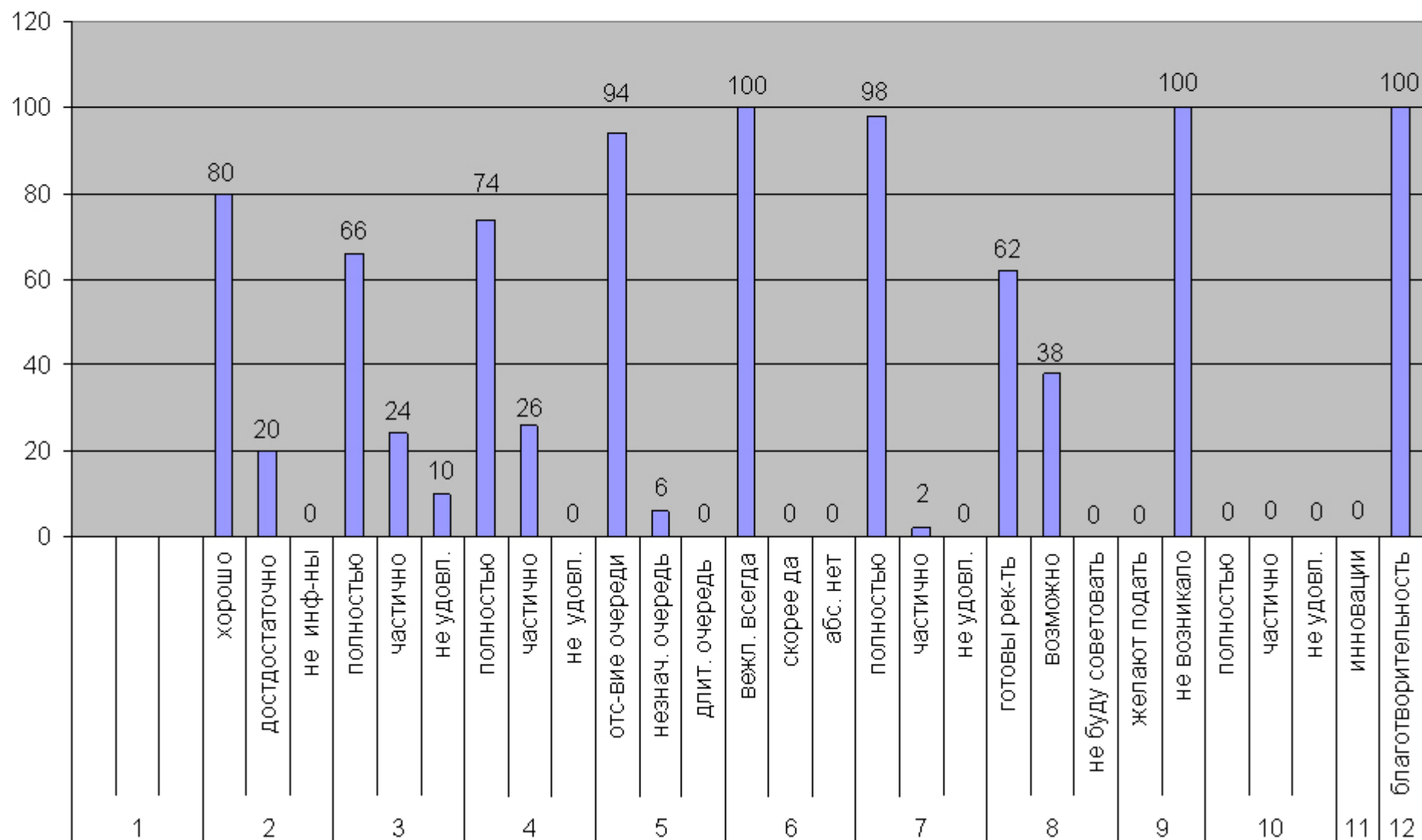


**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения  
в городе Баксане»**

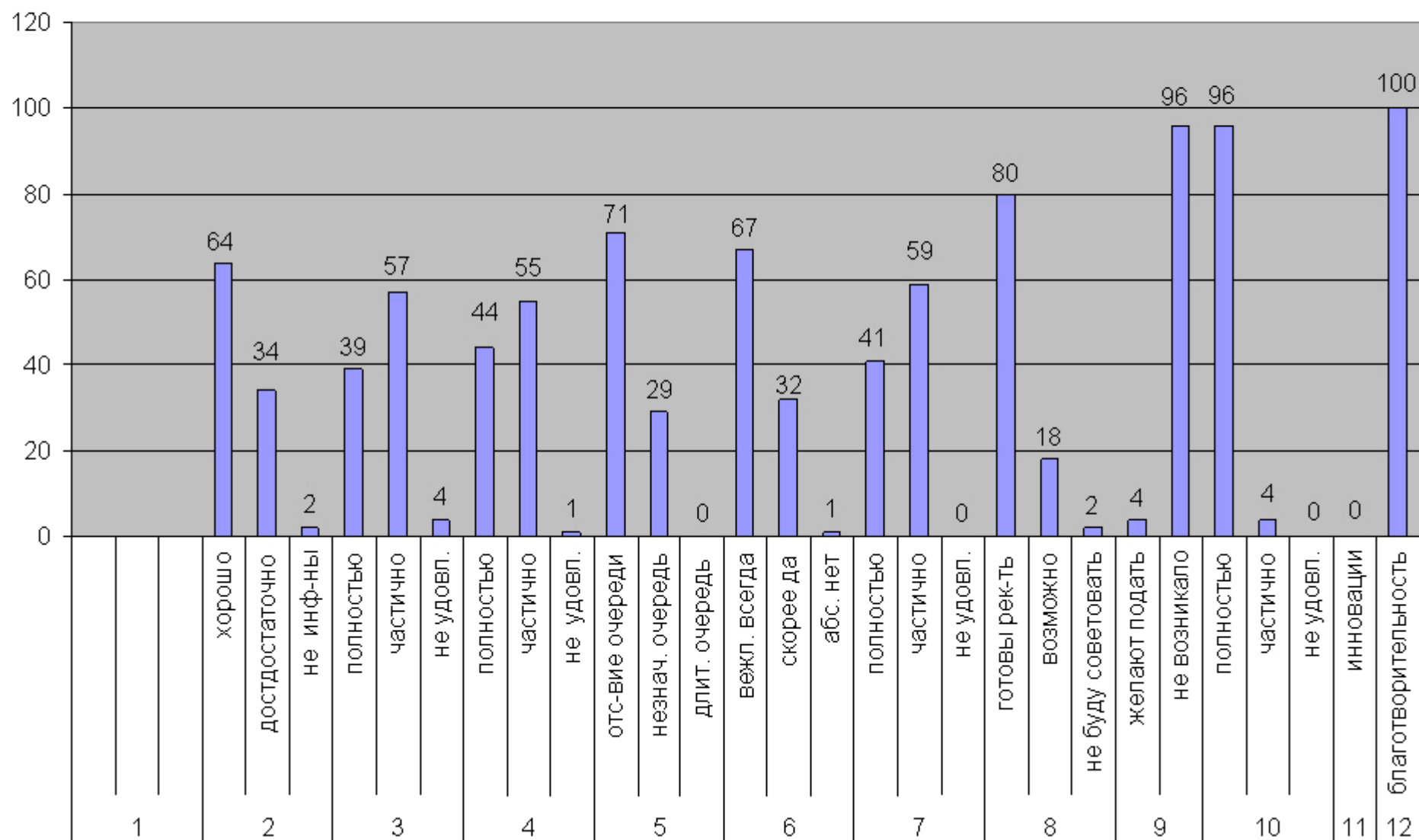




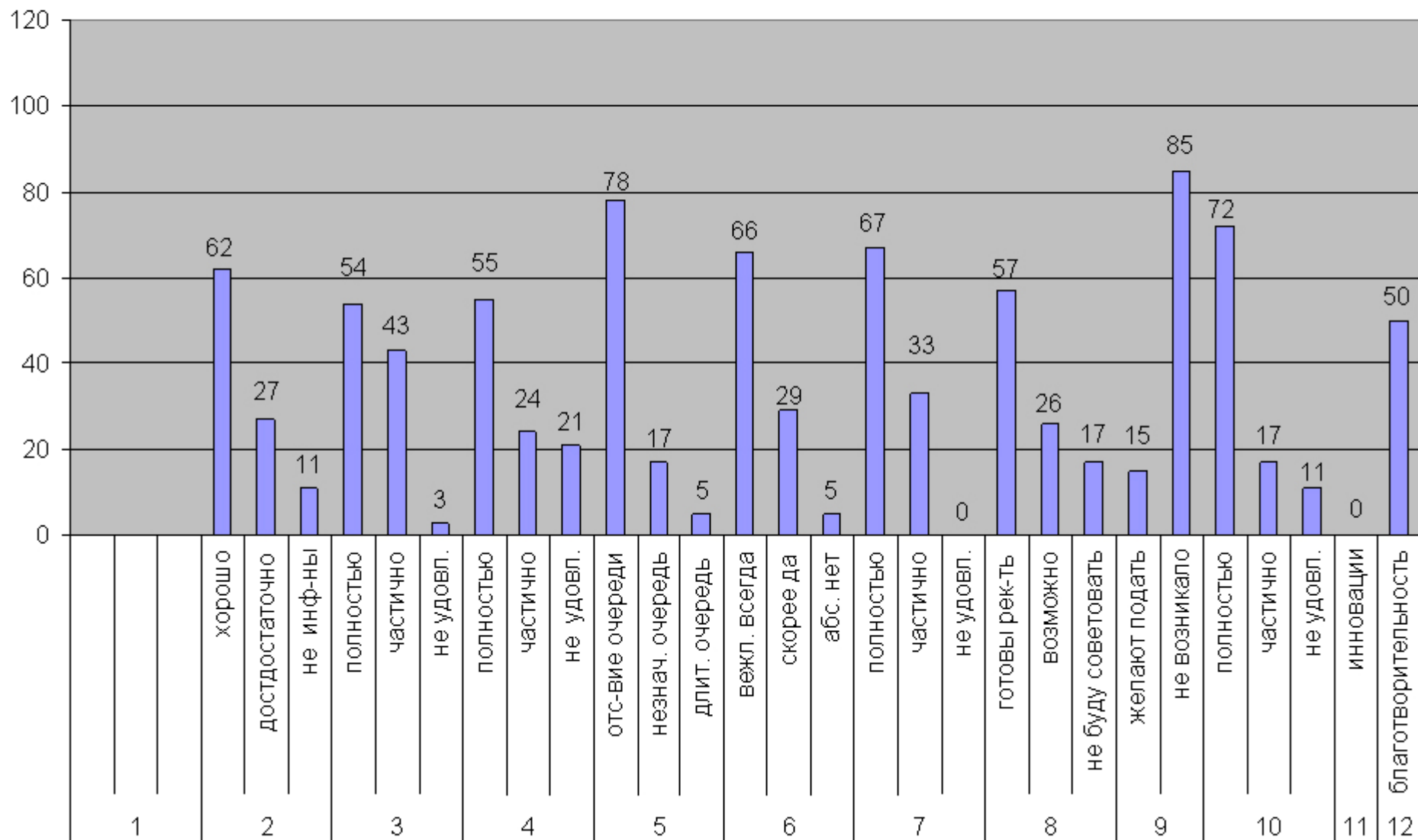
## ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Урванском муниципальном районе»



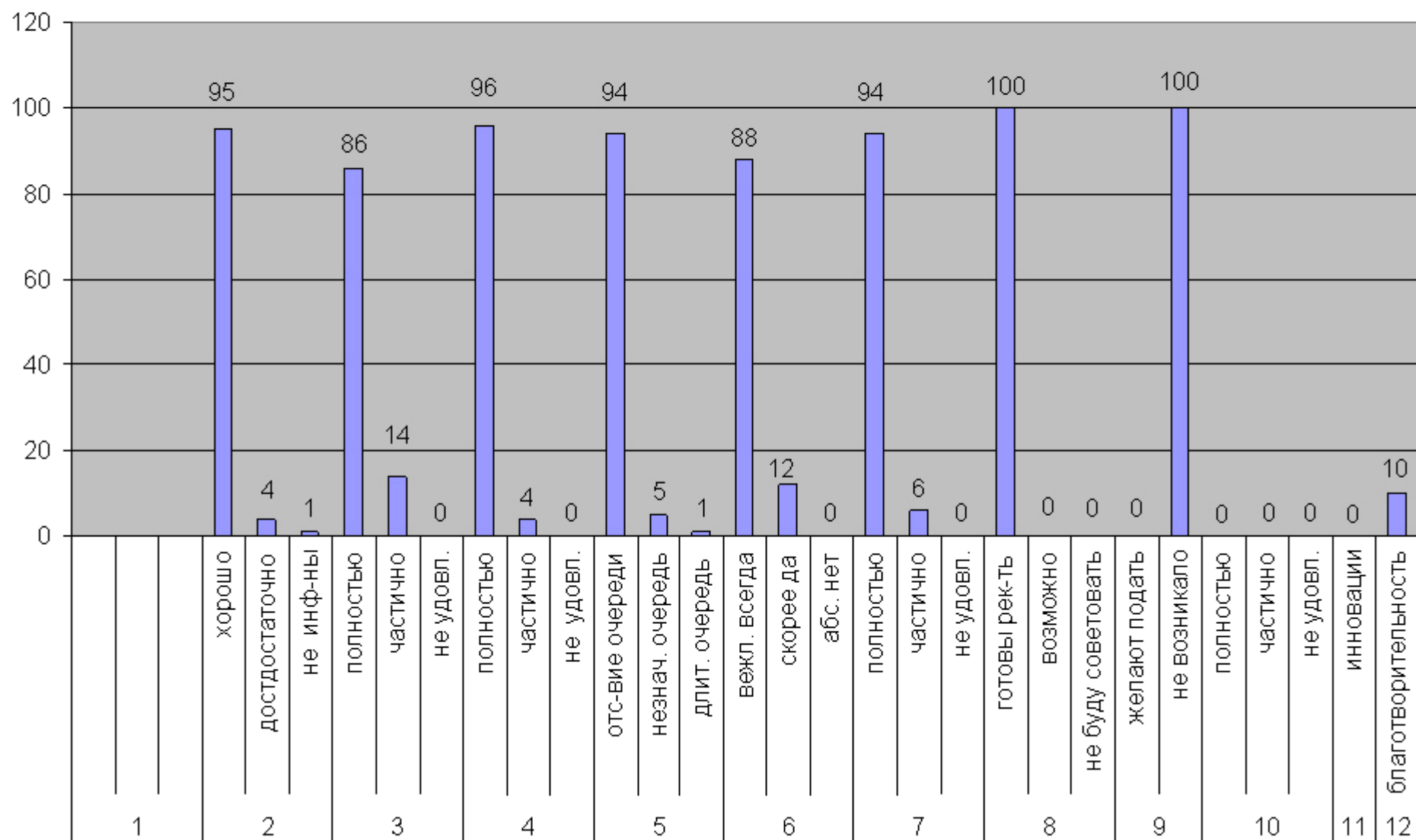
**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе»**



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



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



95

4

1

86

14

0

96

4

0

94

5

1

88

12

0

94

6

0

100

0

0

0

100

0

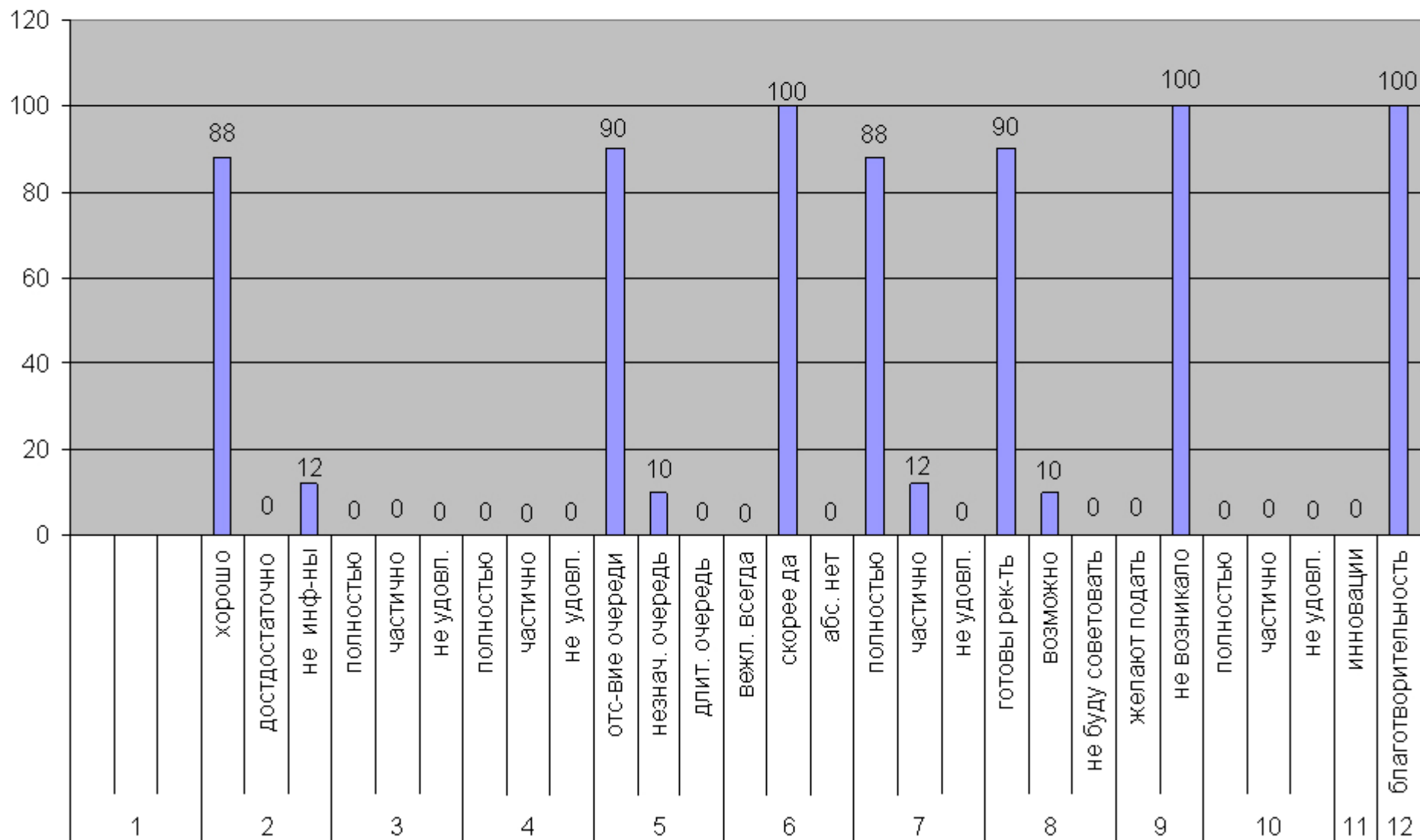
0

0

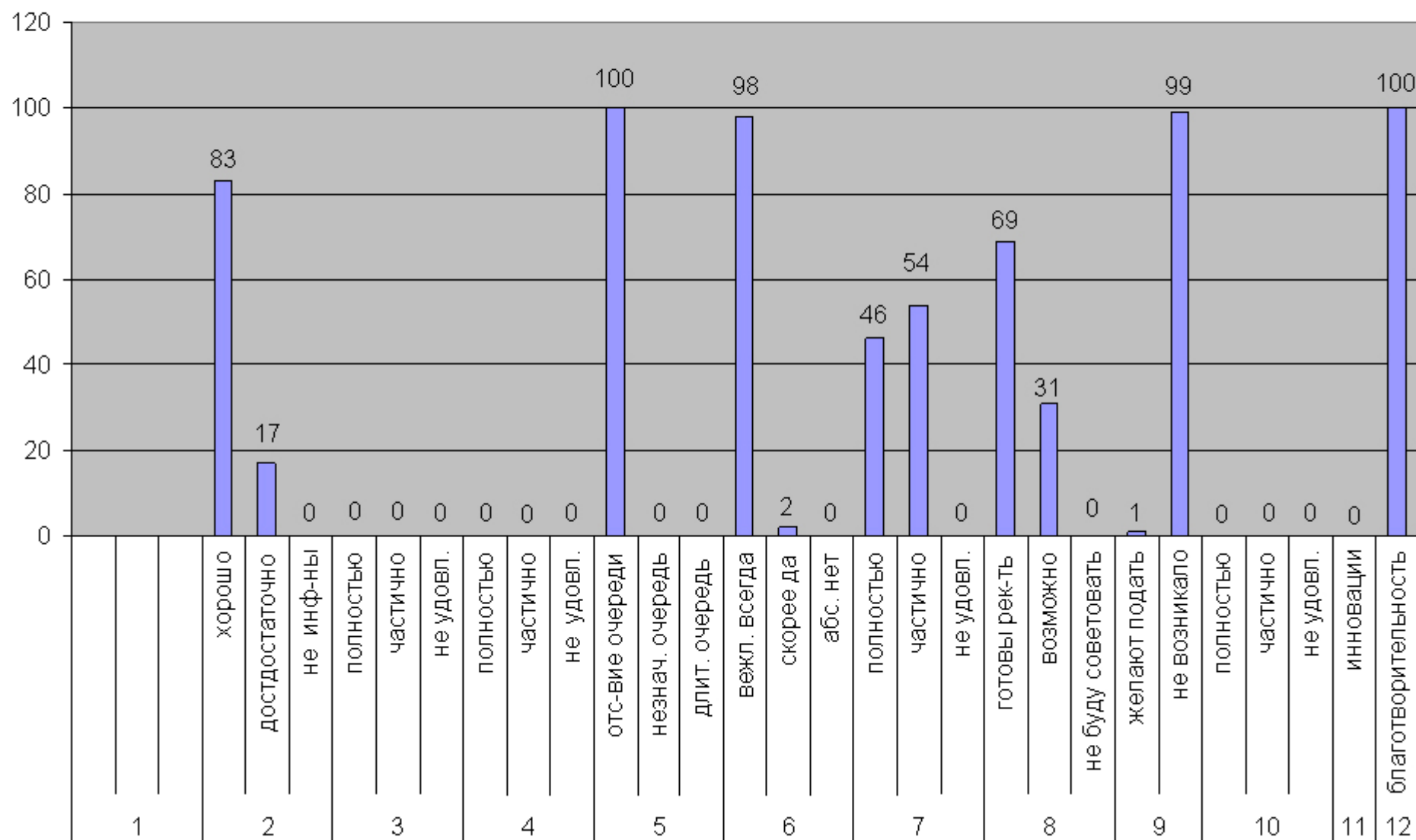
0

10

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



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



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

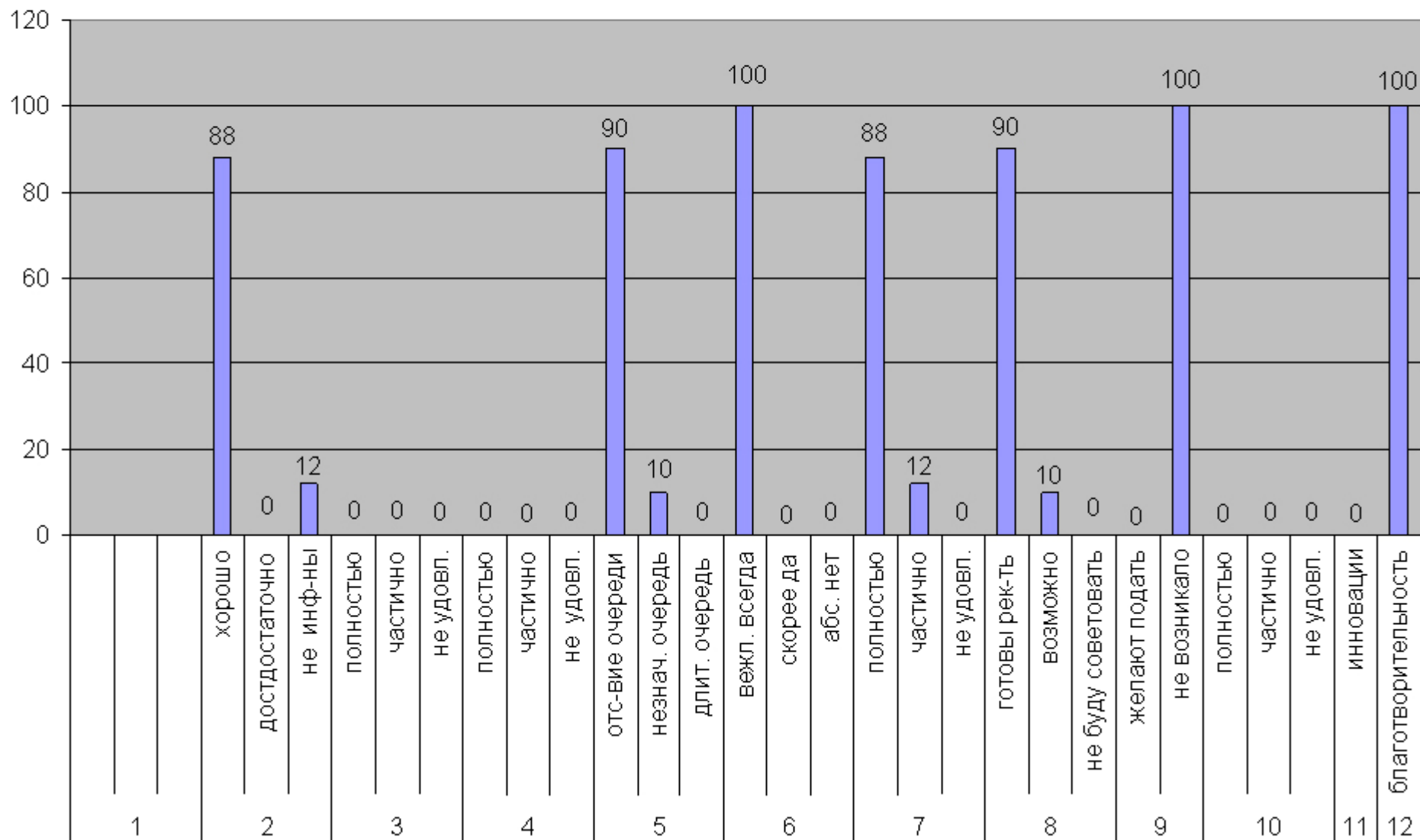
частично

не удовл.

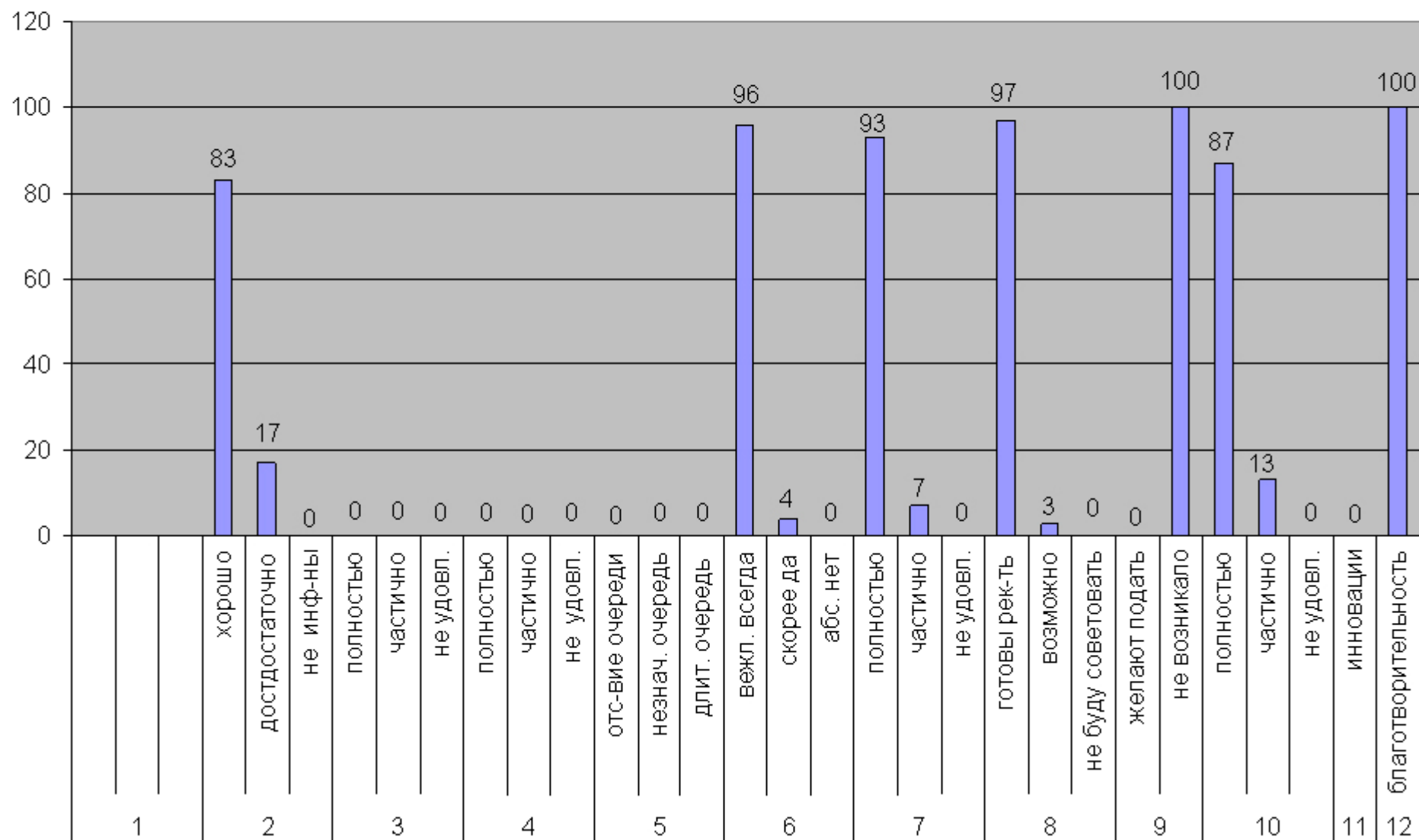
инновации

благотворительность

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

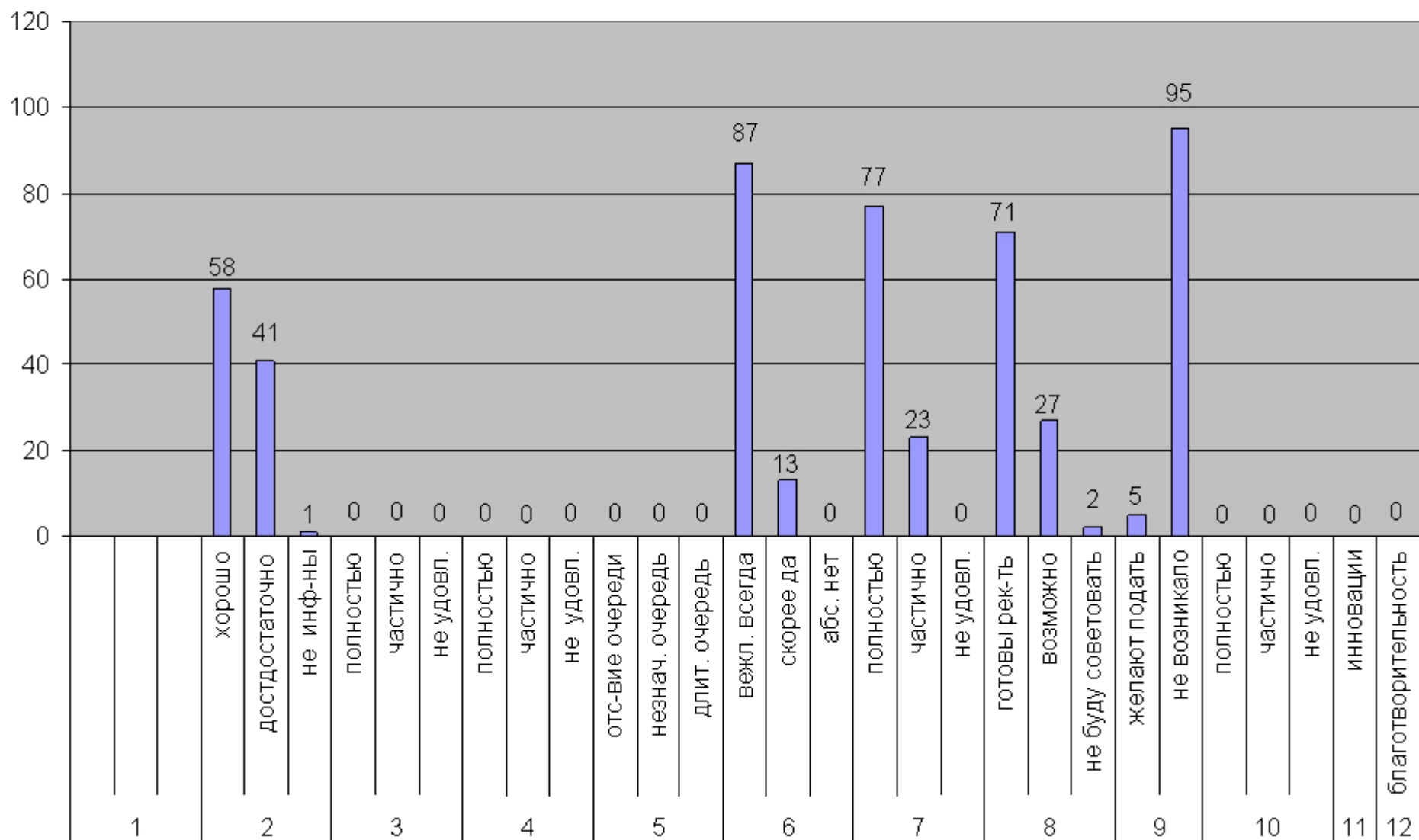


**ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе»**





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



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

