

Протокол № 3  
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки  
качества работы учреждений социального обслуживания населения  
Владимирской области

город Владимир

30 декабря 2015 года

Время начала заседания: 15.00

Время окончания заседания: 16.00

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

Председатель Владимирской областной организации профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации, председатель Общественного совета А.Л.Ковенский

Председатель Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов, заместитель председателя Общественного совета М.Г.Осокин

Председатель областного совета ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Н.А.Шмуратко

Председатель совета Владимирской областной общественной организации «Ассоциация родителей детей-инвалидов «Свет» Л.И.Кац

Член правления областной организации «Союз женщин Владимирской области» А.Я.Паевская

Председатель правления областного отделения «Союз пенсионеров России» С.С.Полужков

Секретарь Общественного совета:

Начальник отдела кадров и делопроизводства департамента социальной защиты населения администрации области С.Ю.Дурманова

Приглашенные:

Представитель организации-оператора директор Управления социальной защиты населения по городу Владимиру Е.Г.Беряцкене

## ПОВЕСТКА ДНЯ

### **1. О рассмотрении предварительных результатов проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений: комплексных центров социального обслуживания населения и учреждений социального обслуживания семьи и детей**

---

**Слушали:** Е.Г.Беряцкене, которая довела до присутствующих информацию о работе, проведенной организацией-оператором по сбору и обобщению сведений о качестве предоставления услуг комплексными центрами социального обслуживания населения и социально-реабилитационными центрами для несовершеннолетних, представила проекты рейтингов указанных учреждений, рассказала о методике их формирования и привела обоснования результатов рейтингования.

После обсуждения члены Общественного совета вынесли на голосование предложение принять информацию организации-оператора к сведению.

**Голосовали:**

«за» - 6

«против» - 0

«воздержались» - 0

**Решили:**

- принять к сведению информацию организации-оператора, одобрить методику формирования рейтингов.

### **2. Об утверждении рейтингов областных государственных учреждений: комплексных центров социального обслуживания населения и учреждений социального обслуживания семьи и детей, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказываемых услуг**

---

**Слушали:** А.Л.Ковенского, который обобщил результаты проведения независимой оценки указанных выше учреждений и предложил утвердить их, в том числе рейтинги областных государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества их работы.

**Голосовали:**

«за» - 6

«против» - 0

«воздержались» - 0

**Решили:**

- утвердить результаты проведения независимой оценки, в т.ч. рейтинги областных государственных учреждений социального обслуживания - комплексных центров социального обслуживания населения (приложение № 1 к настоящему протоколу) и учреждений социального обслуживания семьи и детей (приложение № 2 к настоящему протоколу), в отношении которых проведена независимая оценка качества их работы;

- направить утвержденные результаты в департамент социальной защиты населения администрации области.

### **3. Об утверждении предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка**

---

**Слушали:** А.Л.Ковенского, Л.И.Кац. Обсуждены предложения для включения в перечень.

**Голосовали:**

«за» - 6

«против» - 0

«воздержались» - 0

**Решили:**

- утвердить перечень предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка, согласно приложению № 3 к настоящему протоколу;

- направить утвержденные предложения в департамент социальной защиты населения администрации области.

Председатель Общественного совета

А.Л. Ковенский

Секретарь Общественного совета

С.Ю.Дурманова

(4922) 54 57 60

Результаты  
проведения независимой оценки качества работы областных государственных  
учреждений: комплексных центров социального обслуживания населения  
и учреждений социального обслуживания семьи и детей

г.Владимир

30.12.2015

Для проведения независимой оценки организацией-оператором проведен анализ сайтов учреждений (комплексных центров и социально-реабилитационных центров), а также анкетирование получателей услуг в этих учреждениях.

Анкетирование проводилось с привлечением представителей общественных организаций, КТОСов, ветеранских организаций, волонтеров-студентов.

По результатам анкетирования на каждое учреждение составлена карта оценки деятельности, в которой выведено значение каждого показателя по каждому критерию оценки с учетом его значимости в общем наборе показателей.

Критерии оценки

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Макс. кол-во баллов	Значимость показателя	Итого (баллы)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении</b>				
1.1	1) уровень рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru	официальный сайт www.bus.gov.ru	7	0,1	сумма баллов по строке 1.1
1.2	2) полнота, актуальность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	анализ сайтов (снижение за каждый отрицательный (некорректный) показатель официального сайта – 0,5 балла, за каждый недоработанный (некорректный) показатель сайта www.bus.gov.ru – 0.25 балла )	7		сумма баллов по строке 1.2
1.3	3) наличие способов обратной связи с получателями социальных услуг	анализ сайтов (снижение за каждый показатель официального сайта – 0,5 балла)	8		сумма баллов по строке 1.3
1.4	4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 1.4
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 1.1,1.2,1.3,1.4) x0,1 (значимость показателя)

<b>2.</b>	<b>Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>				
2.1	1) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.), предоставления социальных услуг ( %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8	0,2	сумма баллов по строке 2.1
2.2	2) качество уборки помещений, оформление комнат ( <i>только для стационарных учреждений</i> )	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 2.2
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 2.1,2.2)x0,2
<b>3.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения</b>				
3.1	1) доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания,( %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9	0,15	сумма баллов по строке 3.1
3.2	2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников социального обслуживания (о %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9		сумма баллов по строке 3.2
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 3.1,3.2)x0,15
<b>4.</b>	<b>Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении</b>				
4.1	1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания и организацией социального обслуживания (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	10	0,55	сумма баллов по строке 4.1
4.2	2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9		сумма баллов по строке 4.2
4.3	3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым ( %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 4.3
4.4	4) удовлетворенность качеством питания ( %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9		сумма баллов по строке 4.4
4.5	5) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) ( %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 4.5
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 4.1,4.2,4.3,4.4, 4.5)x0,55

По каждому показателю определена его индивидуальная значимость в общем наборе показателей, установленная с учетом рекомендаций Минтруд. Сумма всех значимых показателей равняется 1.

Для определения оценки выводится количество баллов по каждому показателю.

Расчетное количество баллов оценки деятельности получается путем суммирования баллов по каждому из четырех общих оценочных показателей.

Далее значение каждого показателя приведено к сопоставимым значениям по десятибалльной системе:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы учреждения, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале.

В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\min}}{k_i^{\max} - k_i^{\min}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\max}$  - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\min}$  - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

2) для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы учреждения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале.

В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\max}}{k_i^{\min} - k_i^{\max}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\min}$  - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\max}$  - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Фактическое расчетное количество баллов по 10-балльной системе оценки по каждому общему показателю в отношении к максимально допустимому количеству баллов с учетом максимальных и минимальных значений показателей в исходной единице измерения перемножаются на коэффициент значимости.

Итоговое количество баллов для каждого учреждения рассчитано как сумма баллов по всем показателям независимой оценки качества по 10-ти балльной системе.

Каждому учреждению, в отношении которого проведена оценка, присвоен порядковый номер по мере уменьшения итогового количества баллов.

Рейтинг учреждений сформирован путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров в соответствии с рейтинговым количеством баллов.

**Рейтинг учреждений социального обслуживания  
по итогам проведения независимой оценки качества их работы**

№ в рейтинге	Наименование учреждения	Интегральная оценка качества работы учреждения количество баллов
<b>1. Учреждения социального обслуживания</b>		
<b>1.1. Комплексные центры социального обслуживания населения</b>		
1.	ГБУСО ВО "Муромский КЦСОН "	<b>10</b>
2.	ГБУСО ВО "Вязниковский КЦСОН"	<b>10</b>
3.	ГБУСО ВО "Судогодский КЦСОН"	<b>9,97</b>
4.	ГБУСО ВО "КЦСОН Кольчугинского района"	<b>9,95</b>
5.	ГБУСО ВО "КЦСОН Суздальского района"	<b>9,95</b>
6.	ГБУСО ВО "Александровский КЦСОН"	<b>9,91</b>
7.	ГБУСО ВО "Камешковский КЦСОН"	<b>9,85</b>
8.	ГБУСО ВО "Меленковский КЦСОН"	<b>9,73</b>
9.	ГБУСО ВО "КЦСОН Юрьев-Польского района"	<b>9,7</b>
10.	ГБУСО ВО "Гороховецкий КЦСОН"	<b>9,6</b>
11.	ГБУСОВО "Селивановский КЦСОН"	<b>9,6</b>
12.	ГБУСО ВО "Ковровский КЦСОН"	<b>9,58</b>
13.	ГБУ СО ВО "КЦСОН Собинского района"	<b>9,5</b>
14.	ГБУСОВО "Петушинский КЦСОН"	<b>9,35</b>
15.	ГБУ СО ВО "Владимирский КЦСОН"	<b>9,3</b>
16.	ГБУ СО ВО "Киржачский КЦСОН"	<b>9,3</b>
17.	ГБУ СО ВО "Гусь-Хрустальный КЦСОН"	<b>9,2</b>

**Рейтинг учреждений социального обслуживания  
по итогам проведения независимой оценки качества  
их работы**

<b>Наименование учреждения</b>	Интегральная оценка качества работы учреждения количество баллов
--------------------------------	--

*1. Учреждения социального обслуживания*

<i>1.1. Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних</i>	
ГКУСО ВО "Гороховецкий СРЦН "Семья "	<b>9,86</b>
ГКУСО ВО "Ковровский СРЦН"	<b>9,75</b>
ГКУСО ВО "Владимирский СРЦН"	<b>9,70</b>
ГКУСО ВО "Собинский СРЦН"	<b>9,65</b>
ГКУСО ВО "Камешковский СРЦН"	<b>9,55</b>
ГКУСО ВО "Юрьев-Польский СРЦН"	<b>9,55</b>
ГКУСО ВО "Муромский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями"	<b>9,55</b>
ГКУСО ВО "Гусь-Хрустальный СРЦН "	<b>9,50</b>
ГКУСО ВО "Киржачский центр социальной помощи семье и детям"	<b>9,50</b>
ГКУСО ВО "Александровский центр социальной помощи семье и детям"	<b>9,50</b>
ГКУСО ВО "Петушинский СРЦН"	<b>9,33</b>
ГКУСО ВО "Суздальский СРЦН"	<b>9,33</b>
ГКУСО ВО "Селивановский СРЦН"	<b>9,30</b>
ГКУ СО ВО "Муромский СРЦН"	<b>9,30</b>
ГКУСО ВО "Кольчугинский СРЦН"	<b>9,26</b>
ГКУСО ВО "Меленковский СРЦН"	<b>9,25</b>
ГКУСО ВО "Вязниковский центр социальной помощи семье и детям"	<b>9,25</b>

### Предложения

по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка

#### 1. Руководителям всех учреждений:

- активизировать работу по наполняемости необходимой информацией сайтов учреждений. Осуществлять постоянный контроль за актуальностью новостного раздела сайта, раздела «вопрос-ответ».

#### 2. Руководителям отдельных учреждений:

- провести ознакомительные беседы с гражданами пожилого возраста и людьми с ограниченными возможностями здоровья о деятельности учреждений, подготовить буклеты информационного содержания для распространения среди населения, активизировать работу по освещению информации о деятельности учреждения в СМИ (перечень учреждений в таблице 1);

- принять меры по улучшению материально-технической базы учреждений, эстетического оформления помещений, по приобретению мягкого инвентаря улучшенного качества и достойного внешнего вида (перечень учреждений в таблице 2);

- принять меры по разнообразию меню (перечень учреждений в таблице 3).

**Таблица № 1**

Перечень учреждений, в которых получатели услуг  
слабо информированы о работе организации и порядке предоставления  
социальных услуг

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во опрошенных
1.	ГБУСО ВО «Киржачский КЦСОН»	12,0	100
2.	ГБУСО ВО «Владимирский КЦСОН»	11,7	120
3.	ГБУСО ВО «Собинский КЦСОН»	10	71
4.	ГБУСО ВО «Ковровский КЦСОН»	6	50
5.	ГБУСОВО «Гусь-Хрустальный КЦСОН»	6	86

**Таблица № 2**

Перечень учреждений, в которых получатели услуг  
не удовлетворены условиями проживания

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во опрошенных
1	ГКУСО ВО «Суздальский СРЦН»	6,5	31
2	ГКУСО ВО «Меленковский СРЦН»	6	32
3	ГКУСО ВО «Владимирский СРЦН»	5	40
4	ГКУСО ВО «Вязниковский центр социальной помощи семье и детям»	3	40
5	ГКУСО ВО «Александровский центр социальной помощи семье и детям»	2,5	40

**Таблица № 3**

Перечень учреждений, в которых получатели услуг  
не удовлетворены качеством питания

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во опрошенных
1.	ГКУСО ВО «Кольчугинский СРЦН»	13	30
2.	ГКУСО ВО «Гусь-Хрустальный СРЦН»	13	30
3.	ГКУСО ВО «Меленковский СРЦН»	6	32