

## ПРОТОКОЛ № 5

заседания Общественного совета при управлении социальной защиты населения администрации Центрального района в городе Красноярске

10.12.2014

г.Красноярск  
ул.Горького, 10

Присутствовали члены Общественного совета:

1. Жалимова В.К.
2. Иванова И.П.
3. Малютина Н.А.
4. Кузнецов С.В.
5. Ченский В.И.
6. Рожнова З.А.
7. Кузерица В.Е.
8. Емельяненко М.М.

Повестка заседания:

1. Итоги проведения независимой оценки качества работы МБУ «КЦСОН Центрального района города Красноярска» в рамках проведения «Городской недели качества».

Докладчик: Рожнова З.А.

Рожнова З.А. представила к обсуждению итоги проведения независимой оценки качества работы МБУ «КЦСОН Центрального района города Красноярска» (приложение № 1).

Решили:

1. Признать качество предоставления социальных услуг МБУ «КЦСОН Центрального района города Красноярска» удовлетворительным.

2. Утвердить итоги проведения независимой оценки качества работы МБУ «КЦСОН Центрального района города Красноярска»

3. До 12 декабря 2014 года направить в управление, в учреждение информацию о результатах, предложения об улучшении качества работы учреждения с просьбой предоставить председателю Общественного совета огласить итоги на планерке в управлении социальной защиты населения.

Голосовали:

«За» - единогласно.

Председатель Общественного совета

З.А. Рожнова

Секретарь

В.Е. Кузерица

Справка

О проведении независимой оценки качества работы МБУ «КЦСОН  
Центрального района города Красноярск»

В соответствии с приказом управления социальной защиты населения администрации Центрального района в городе Красноярске от 7.11.2014 г. «О проведении «Городской недели качества» и порядком проведения независимой оценки качества работы МБУ «КЦСОН Центрального района города Красноярск» (далее учреждения) произведена независимая оценка работы учреждения.

Оценка работы учреждения проводилась в форме устного опроса граждан, состоящих на учете в управлении социальной защиты населения Центрального района, и посещения учреждения членами общественного совета.

Форма анкеты, отражающей критерии независимой работы учреждения, обсуждена на заседании общественного совета.

Итоги проведенного опроса 50 респондентов таковы:

80 процентов опрошенных – женщины,

20 процентов – мужчины.

По возрасту респонденты распределились:

Свыше 60 лет - 64 %, 51-60 - 18 %, 36-50 - 12%, 25-35 - 6%.

По образованию: начальное образование имеют - 4%, среднее - 24 %, среднее специальное – 40%, высшее – 32%.

По роду занятий – 82% пенсионеры, 12 % - домохозяйки, остальные (по 2%) работающие – в сфере обслуживания, образования, сотрудник учреждения.

Один из пунктов анкеты, включающих сведения о респонденте, был изложен «как Вы оцениваете материальное положение своей семьи». 56 процентов ответили на данный вопрос - «живем нормально, но приходится экономить», 26% - «денег на жизнь хватает, особенно не экономим», 18% - «денег хватает только на питание».

Далее следовали вопросы о качестве услуг данного учреждения.

На вопрос о цели посещения учреждения получены ответы:

В целях оздоровления занятия на тренажерах, в группе здоровья, трудотерапия, общение, культурно-массовые мероприятия, помощь в быту, занятия с педагогами и другие. Основная часть респондентов отметила, что по состоянию здоровья, в силу возраста требуется помощь социального работника.

На вопрос, сколько времени пользуетесь услугами учреждения - меньше года - 4%, от 1 года до 3 лет - 42%, от 3 до 5 лет – 30%, более 5 лет - 24%.

Источники, из которых респонденты узнали об учреждении социального обслуживания, таковы:

От соседей, знакомых об учреждении узнали 24% граждан, из газет – 2%, предложили работники здравоохранения - 8%, от работников учреждения – 66%.

Наиболее значимыми услугами названы – социально бытовые, социально - медицинские, социально- педагогические.

Трудности, с которыми столкнулись граждане при посещении учреждения – это отсутствие раздевалок, тесные помещения.

На вопрос обращались ли в спорных случаях к руководителю учреждения – все респонденты ответили, что спорных случаев не было.

В разделе – доступность информации об услугах - результаты следующие:

Удовлетворены информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации и других рекламных материалов) – 68%, частично удовлетворены -2%, 30% затруднились ответить.

Возможностью получить информацию об услугах по телефону удовлетворены 70%, частично -6%, 24% - затруднились ответить.

Возможностью получить информацию через интернет удовлетворены 20%, 6% - частично, 2% - не удовлетворены, 72% не пользуются интернетом, затруднились ответить.

Наличием указателей и табличек на дверях помещений удовлетворены 38%, 4% - частично, 58% затруднились ответить.

#### Культура и качество обслуживания.

Чистотой в помещениях учреждения удовлетворены 44%, 56% - затруднились ответить.

Оформлением помещения удовлетворены 42%, 2% - частично, 56% - затруднились ответить.

Обслуживанием в гардеробе – гардеробы отсутствуют.

Удобство мест ожидания для посетителей – устраивает 12% респондентов, 20% - частично, 2% - не удовлетворены, 66% - затруднились ответить.

Внешним видом персонала удовлетворены 76% персонала, 24% - затруднились ответить.

Вежливостью, доброжелательностью сотрудников удовлетворены 76%, 24% - затруднились ответить.

Компетентностью и уровнем профессионализма удовлетворены 70%, 2% - не удовлетворены, 28% -затруднились ответить.

Стремление работников данного учреждения помочь посетителям в сложных жизненных ситуациях положительно отметили 66% опрошенных, 8% удовлетворены частично и 26% затруднились ответить.

Результативностью услуг данного учреждения полностью удовлетворены 58%, 2% - частично, 40% затруднились ответить.

#### Режим работы учреждения

Расписание работы учреждения устраивает 74% респондентов, 2% - частично, 24% - затруднились ответить.

Ассортиментом услуг в данном учреждении удовлетворены 60% граждан, 10% - частично, 30% затруднились ответить.

Работой учреждения в целом удовлетворены 74%, затруднились ответить – 26%.

### Какие новые услуги Вы бы хотели получить в данном учреждении?

Респонденты высказали следующие предложения:

Проводить частичный ремонт жилья, выезд парикмахера на дом, уборка квартиры, мойка окон, за отдельную плату помощь на даче и в ремонте квартиры, организовывать лекции врачей, проводить турниры по шахматам и шашкам, чаще предлагать билеты на концерты, в театр, подписку газет.

Во многих анкетах отмечается, что устраивает количество и качество услуг, высказана благодарность социальным работникам.

На вопрос, изменилась ли работа за последнее время учреждения, если Вы пользовались его услугами ранее, респонденты ответили:

Работа улучшилась - 10%, скорее улучшилась – 32%, осталась на прежнем уровне – 32%, ухудшилась – 2%, 24% - затруднились ответить (в их числе граждане, пользующиеся услугами менее года).

Для улучшения качества оказываемых услуг поступали предложения о добавлении помещений, организовать гардероб или выделить комнату для переодевания, приносить газеты, увеличить количество посещений соцработника до трех раз в неделю, уделять больше внимания, так, например, поздравления к праздникам. Предлагается увеличить наличие транспортных средств для облегчения работы социального работника и оказанию услуг по доставке опекаемых в лечебные учреждения.

Кроме анкетирования в соответствии с приказом по управлению члены общественного совета посетили два подразделения КЦСОН.

Подразделение, располагающееся по ул. Л.Шевцовой, находится в приспособленном помещении (бывший детский сад), в основном обслуживает детей, подростков и молодых инвалидов.

При входе на улице - табличка с графиком работы, имеется пандус для маломобильных граждан.

На стенде при входе размещена информация о видах социальных услуг, оказываемых учреждением. Указаны категории граждан, которым оказывается весь комплекс социальных услуг. Имеется информация по расчету сумм оплаты комплекса услуг (тарифы, временные затраты).

Помещение в хорошем санитарном состоянии. Дети, молодые инвалиды обеспечиваются питанием. Кухня, столовая также в хорошем санитарном состоянии. В туалетах чисто, просторно. Имеются огнетушители.

В числе недостатков можно отметить:

Учитывая приспособленность здания, игровые, спортивные помещения, кабинеты довольно тесны. Нет комнаты для переодевания. Обувь при входе хранится на полу. В шкафчике для одежды также тесно.

Недостаточно информации об услугах, оказываемых учреждением, в средствах массовой информации.

Учреждение нуждается в дополнительном обеспечении игрушками, канцелярскими принадлежностями, оснащении развивающими играми для детей младшего и старшего школьного возраста.

Целесообразно разместить поручни в туалетах для граждан с ограниченными возможностями.

Подразделение на ул. Мира, д.22, работает в основном со взрослым населением, располагается в крайне тесном помещении.

Приобретенные за последние годы современные тренажеры размещены в тесном кабинете. В беседах с гражданами, посещающими данное подразделение, отмечена теснота.

Общественный совет считает возможным работу учреждения проводить в контакте с организациями, работающими с инвалидами, советом ветеранов района, участвовать в грантовых кампаниях.