Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики

ЗАСЕДАНИЕ № 2

«19» июня 2019 года г.Нальчик

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2018 году.

Докладчик: Кадырова Фатима Муталифовна – председатель Совета

2. Об Обязательном публичном отчете временно исполняющего обязанности Главы КБР Кокова К.В. о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики, проведенной в 2018 году.

Докладчик: Бекиева Лариса Ахматовна – руководитель информационно-аналитического департамента Министерства труда и социальной защиты КБР

3. Разное.

Протокол

решения Общественного совета по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики № 2

19 июня 2019 г. г. Нальчик

Присутствовали:

Члены Совета:
Емузова Ирина Газизовна
Кадырова Фатима Муталифовна
Кишукова Ирина Музафаровна
Кузьминов Олег Владимирович
Петровский Владимир Викторович
Хубиев Башир Билялович

Приглашенные:
Бекиева Лариса Ахматовна - руководитель информационно-аналитического департамента Минтрудсоцзащиты КБР

Рябкова Ольга Александровна - главный специалист-эксперт отдела по информационно-аналитическому, методическому обеспечению и связям с общественностью Минтрудсоцзащиты КБР

Общественный совет по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты КБР **решает**:

1. Принять к сведению информацию председателя Совета Кадыровой Ф.М. о количественных результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2018 году.
2. Утвердить уточненные количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2018 году (приложение № 1).
3. Принять к сведению информацию Обязательного публичного отчета временно исполняющего обязанности Главы КБР Кокова К.В. о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики, проведенной в 2018 году, в части сведений, касающихся организаций социального обслуживания.

4. Рекомендовать Министерству труда и социальной защиты КБР обеспечить внесение уточненных сведений о результатах независимой оценки качества в итоговый вариант Обязательного публичного отчета временно исполняющего обязанности Главы КБР Кокова К.В. о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики, проведенной в 2018 году:
   - В пункте 4, в информации об организациях, набравших наибольшее количество баллов, слова «в сфере социального обслуживания:

     ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане» – 98,86 балла;

     ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе» – 98,50 балла;

     ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе» – 97,78 балла.» заменить словами:

     «в сфере социального обслуживания:

     ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе» – 99,22 балла;

     ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе» – 99,16 балла;

     ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане» – 99,12 балла.»;
   - В пункте 4, в информации об организациях, набравших наименьшее количество баллов, слова «в сфере социального обслуживания:

     АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» – 81,90 балла;

     ГАУ «Профилакторий «Сокол» – 70 баллов.» заменить словами:

     «в сфере социального обслуживания:

     АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» – 83,50 балла;

     ГАУ «Профилакторий «Сокол» – 71,08 балла.»;
   - В пункте 5 в информации об основных результатах независимой оценки качества, предоставленных общественными советами, слова «В сфере социального обслуживания:

     по критерию «Открытость и доступность информации об организации» средний балл составил 88,7, при этом 9 из 12 организаций социального обслуживания получили от 90 до 100 баллов;

     по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», средний бал составил 94,5 (10 из 12 организаций получили от 91,6 до 100 баллов);

     по критерию «Доступность услуг для инвалидов» – 78,3 балла (5 из 12 организаций получили от 92 до 100 баллов).

     критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для всех организаций оценены на очень высоком уровне – от 97,6 до 100 баллов.

В целом организации социального обслуживания получили высокую оценку качества условий оказания услуг: общий балл по организации колеблется от 70 до 98,86 балла, при этом 10 из 12 организаций показали результат более 90 баллов. Наиболее высокую оценку получили критерии «комфортность условий предоставления услуг», «доброжелательность и вежливость работников организаций» и «удовлетворенность граждан условиями оказания услуг».» заменить словами:

«В сфере социального обслуживания:

по критерию «Открытость и доступность информации об организации» средний балл составил 88,31, при этом 7 из 12 организаций социального обслуживания получили от 90 до 100 баллов;

по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», средний бал составил 98,13 (11 из 12 организаций получили от 92,6 до 100 баллов), минимальный балл составил 88;

по критерию «Доступность услуг для инвалидов» – 78,28 балла (5 из 12 организаций получили от 92 до 100 баллов).

критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для всех организаций оценены на очень высоком уровне – от 97,6 до 100 баллов.

В целом организации социального обслуживания получили высокую оценку качества условий оказания услуг: общий балл по организации колеблется от 71,08 до 99,22 балла, при этом 10 из 12 организаций показали результат более 90 баллов. Наиболее высокую оценку получили критерии «комфортность условий предоставления услуг», «доброжелательность и вежливость работников организаций» и «удовлетворенность граждан условиями оказания услуг».».

5. Провести заседание Совета с приглашением руководителей организаций социального обслуживания, принявших участие в независимой оценке в 2018 года и организациями, включенными в перечень участников данной оценки в 2019 году, с целью разъяснений основных недоработок, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2018 году, для предупреждения их в будущем.
   Срок: 15 августа 2019 г.
6. Посетить Автономную некоммерческую организацию «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» в рамках мониторинга выполнения мероприятий по устранению выявленных недоработок по результатам проведения независимой оценки качества в 2018 году.
   Срок: 20 августа 2019 г.

Председатель Общественного совета Ф. Кадырова

Секретарь В. Петровский

Приложение №1

Уточненный рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Место	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытость и доступность информации	2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	3 - критерий доступность услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательность, вежливость работников	5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе»	99,22	96,30	100,00	100,00	100,00	99,80
2	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском районе»	99,16	98,20	100,00	100,00	97,60	100,00
3	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане»	99,12	97,00	98,6	100,00	100,00	100,00
4	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе»	98,08	96,10	100,00	94,30	100,00	100,00
4	ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»	98,08	100,00	98,4	92,00	100,00	100,00
5	ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»	96,80	100,00	100,00	84,00	100,00	100,00
6	ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»	94,76	89,8	100,00	84,00	100,00	100,00
7	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Эльбрусском районе»	93,02	88,50	92,6	84,80	99,60	99,60
8	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском районе»	91,18	85,90	100	70,00	100,00	100,00
9	ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском районе»	90,24	96,40	100	54,8	100,00	100,00
10	АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике»	83,50	71,50	100	46,00	100,00	100,00
11	ГАУ «Профилакторий «Сокол»	71,08	40,00	88,00	29,40	100,00	98,00