

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПРИ ГЛАВЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КИРСАНОВА

ПРОТОКОЛ

заседания по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в городе Кирсанове в 2014 году

13 ноября 2014 г.

г. Кирсанов

Председательствующий – Е.И. Беленова

Секретарь – Т.П. Щербакова

Присутствовали 8 человек:

Кулешова А.Г.

Щербакова Т.П.

Белугина Л.П.

Климкина С.В.

Косинич Н.А.

Родионова И.А.

Ларкин А.В.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Об утверждении результатов проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в городе Кирсанове в 2014 году (согласно списку, утвержденного решением Общественного Совета № 19 от 29.08.2013 г.)
2. О внесении предложений по улучшению качества услуг, оказываемых соответствующими организациями.

1 СЛУШАЛИ:

Беленову Е.И. – озвучила результаты проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в городе Кирсанове: МБОУ СОШ № 1 г. Кирсанова; МБОУДОД «Детско-юношеская спортивная школа»; МБДОУ Детский сад «Улыбка»; МБУК «Кирсановская городская библиотека»; МБУК «Центр досуга «Золотой витязь».

Вопрос: поставлено на голосование.

Ответ: «за» - единогласно.

РЕШИЛИ:

Утвердить результаты проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в городе Кирсанове в 2014 году.

2 СЛУШАЛИ:

Белену Е.И., Кулешову А.Г., Ларкина А.В. – озвучили предложения по улучшению качества услуг, оказываемых соответствующими организациями.

Вопрос: вынесен на голосование.

Ответ: «за» - единогласно.

РЕШИЛИ:

Подготовить итоговые предложения о повышении качества услуг до 25.01.2015 г.

Довести результаты до руководителей учреждений, где была проведена независимая оценка, а также до главы администрации города.

Рекомендовать вышеуказанным учреждениям уделить особое внимание устранению недочетов, выявленных в ходе проведения независимой оценки.

Председатель Общественного Совета
при главе администрации города

Е.И. Беленова

УТВЕРЖДЕНО
 Решением Общественного Совета при главе
 Администрации города Кирсанова
 Основание: протокол заседания
 Общественного совета от 13.11.2014 № 1

Результаты проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в городе Кирсанове в 2014 году.

МБОУ СОШ № 1 г. Кирсанова				
Критерий	Подкритерий	Рейтингование	Метод	Оценка
Качество информирования	Доступность информации об услугах и ценах	От 0 до 5	Натурное наблюдение	5
	Заполняемость сайта (наличие полной информации об учреждении, новостные обновления, объявления и пр.)	от 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
	Наличие открытой информации об учреждении размещенной на сайте bus.gov.ru	Отсутствие/наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
Безопасность	Безопасная дорога в школу	от 1 до 5 баллов	Натурное наблюдение	4
	Наличие охраны	Отсутствие/наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
	Продажа сигарет и алкоголя у школы	Наличие/отсутствие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
	Пожарная безопасность	от 1 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
Соблюдение прав	Право на общение	от 1 до 5 по каждому подкритерию	Опросник для родителей.	5
	Соблюдение приватности			5
	Свобода вероисповеданий			5
	Личная неприкосновенность			5
Качество организации	Организация питания	от 1 до 5 баллов по	Опросник для родителей,	5

основных процессов	Организация медицинского обслуживания	каждому подкритерию	натурное наблюдение (подсчитывается средний балл 2-х полученных результатов)	4
	Организация досуга			4
	Организация приема гостей			5
	Возможность предоставления услуг для детей с ограниченными возможностями	Отсутствие / наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение, потребительский эксперимент.	1
	Наличие жалоб	Значительное кол-во / Незначительное кол-во / Отсутствие 0 / 1 балл / 2 балла	Натурное наблюдение (анализ обращений родителей в учреждение, а также в администрацию города, анализ информации с сайта betin.tambov.ru)	1
Условия обучения и комфорт	Туалеты	от 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Опросник для родителей, натурное наблюдение (подсчитывается средний балл 2-х полученных результатов)	5
	Гардероб			5
	Столовая, умывальники			5
	Библиотека			5
	Рекреация			5
	Актный зал			5
	Температурный режим			4
	Наличие ремонта	от 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	4
<i>Максимальное кол-во баллов – 111</i>				<i>100</i>
<i>Минимальное кол-во баллов – 18</i>				
МБДОУ Детский сад «Улыбка»				
Качество организации основных процессов	Организация питания	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Опросник для родителей, натурное наблюдение (подсчитывается средний балл 2-х полученных результатов)	5
	Организация медицинского обслуживания			5
	Организация процесса обучения			4
	Возможность предоставления услуг для детей с ограниченными возможностями	Отсутствие / наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение, потребительский эксперимент	0
	Наличие жалоб	Значительное кол-во /	Натурное наблюдение (анализ	0

		Незначительное кол-во / Отсутствие 0 / 1 балл /2 балла	обращений родителей в учреждение, а также в администрацию города, анализ информации с сайта betin.tambov.ru)	
Безопасность	Безопасность пешеходного перехода	От 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
	Наличие охраны	Отсутствие / наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
	Пожарная безопасность	От 1 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
Качество информирования	Доступность информации об услугах и ценах	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Потребительский эксперимент (по запросу, по телефону, при личном обращении)	5
	Доступность справочных сведений, указателей		Натурное наблюдение	4
	Заполняемость сайта (наличие полной информации об учреждении, новостные обновления, объявления и пр.)	От 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
	Наличие открытой информации об учреждении размещенной на сайте bus.gov.ru	Отсутствие/наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
Условия пребывания и комфорт	Туалеты	5-балльная шкала, от 1 до 5 по каждому подкритерию	Опросник для родителей, натурное наблюдение (подсчитывается средний балл 2-х полученных результатов)	5
	Гардероб			5
	Столовая, умывальники			5
	Температурный режим			5
	Организация спальных мест			5
	Наличие ремонта	5-балльная шкала, от 0 до 5	Натурное наблюдение	4
<i>Максимальное кол-во баллов – 75</i>				72
<i>Минимальное кол-во баллов – 11</i>				
МБУК «Центр досуга «Золотой витязь».				
Качество информирования	Доступность информации об услугах и ценах	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Потребительский эксперимент (по запросу, по телефону, при личном обращении)	5

	Выполнение нормативных требований по закону		Натурное наблюдение	5
	Заполняемость сайта (наличие полной информации об учреждении, новостные обновления, объявления и пр.)	От 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
	Наличие открытой информации об учреждении размещенной на сайте bus.gov.ru	Отсутствие/наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
Уровень комфортности	Чистота	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Натурное наблюдение	5
	Температурный режим			5
	Места для сидения			5
	Туалеты			5
	Гардероб			4
Качество организации основных процессов	Ассортимент услуг(интерактивные экскурсии, выездные мероприятия и т.п.)	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Натурное наблюдение	5
	Удобство графика работы			5
	Обновление репертуара, экспозиции			3
	Наличие жалоб	Значительное кол-во / Незначительное кол-во / Отсутствие 0 / 1 балл /2 балла	Натурное наблюдение (жалобная книга, анализ обращений в администрацию города, информации с сайта betin.tambov.ru)	1
Взаимодействие с персоналом	Вежливость и доброжелательность	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Потребительский эксперимент (по запросу, по телефону, при личном обращении)	5
	Соблюдение прав			5
	Квалификация и компетентность			5
<i>Максимальное кол-во баллов – 73</i> <i>Минимальное кол-во баллов – 13</i>				69
МБУК «Кирсановская городская библиотека»				
Качество информирования	Доступность информации об услугах и ценах	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Потребительский эксперимент (по запросу, по телефону, при	5

			личном обращении)	
	Выполнение нормативных требований по закону		Натурное наблюдение	5
	Заполняемость сайта (наличие полной информации об учреждении, новостные обновления, объявления и пр.)	От 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	5
	Наличие открытой информации об учреждении размещенной на сайте bus.gov.ru	Отсутствие/наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
Уровень комфортности	Чистота	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Натурное наблюдение	5
	Температурный режим			5
	Места для сидения			5
	Туалеты			5
	Гардероб			4
Качество организации основных процессов	Ассортимент услуг(интерактивные экскурсии, выездные мероприятия и т.п.)	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Натурное наблюдение	4
	Удобство графика работы			5
	Обновление репертуара, экспозиции			5
	Наличие жалоб	Значительное кол-во / Незначительное кол-во / Отсутствие 0 / 1 балл /2 балла	Натурное наблюдение (жалобная книга, анализ обращений в администрацию города, информации с сайта betin.tambov.ru)	2
Взаимодействие с персоналом	Вежливость и доброжелательность	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Потребительский эксперимент (по запросу, по телефону, при личном обращении)	5
	Соблюдение прав			5
	Квалификация и компетентность			5
Максимальное кол-во баллов – 73 Минимальное кол-во баллов – 13				71
МБОУДОД «Детско-юношеская спортивная школа»				
Доступность	Перечень секций, стоимость услуг	От 1 до 5 баллов по	Потребительский эксперимент	5

информации	Расписание работы	каждому подкритерию	(по запросу, по телефону, при личном обращении)	5
	Квалификация тренера			5
	Порядок записи			5
	Заполняемость сайта (наличие полной информации об учреждении, новостные обновления, объявления и пр.)	От 0 до 5 баллов	Натурное наблюдение	4
	Наличие открытой информации об учреждении размещенной на сайте bus.gov.ru	Отсутствие/наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1
Удовлетворенность родителей / клиентов	Качество	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Краткий опросник для родителей / клиентов	4
	Квалификация тренера			5
	Взаимодействие с родителями / клиентами и учет их мнения			5
	Условия занятий			5
	Возможность предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями	Отсутствие / наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение, потребительский эксперимент	0
	Наличие жалоб	Значительное кол-во / Незначительное кол-во / Отсутствие 0 / 1 балл /2 балла	Натурное наблюдение (жалобная книга, анализ обращений в администрацию города, анализ информации с сайта betin.tambov.ru)	2
Комфортность и материальная обеспеченность	Чистота	От 1 до 5 баллов по каждому подкритерию	Опросник для родителей / клиентов	5
	Проветриваемость			5
	Туалеты			5
	Гардероб			5
	Душевая			0
	Раздевалки			5
	Спортивный инвентарь			3
	Наличие ремонта	Отсутствие / наличие 0 / 1 балл	Натурное наблюдение	1

Безопасность	Работа медицинского кабинета	От 1 до 5 баллов	Опросник для родителей / клиентов	3
	Освещенность территории	От 0 до 5 баллов		5
	Безопасность пешеходного перехода	От 0 до 5 баллов		4
<i>Максимальное кол-во баллов – 100</i>				83
<i>Минимальное кол-во баллов – 16</i>				