

**Отчет о деятельности  
Общественного совета для оценки качества работы  
государственных организаций Ростовской области,  
оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры,  
физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания**

В 2014 году Общественным советом совместно с министерством труда и социального развития Ростовской области, министерством здравоохранения, министерством культуры, министерством по физической культуре и спорту, министерством общего и профессионального образования реализованы следующие мероприятия:

1. Проведен анализ информации о деятельности подведомственных государственных учреждений Ростовской области, размещенной на официальных сайтах министерств в сети Интернет и на официальном сайте ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), в соответствии с приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта".
2. Организован мониторинг реализации подведомственными государственными учреждениями Ростовской области планов мероприятий по улучшению качества работы.
3. Осуществлен мониторинг общественного мнения о деятельности государственных учреждений Ростовской области, качестве их работы, в том числе с помощью интерактивного анкетирования клиентов учреждений и их представителей.

В сфере социального обслуживания в опросе приняли участие 2360 клиентов учреждений и их представителей. Опрос проводился в 4-х учреждениях г. Ростова-на-Дону силами студентов ЮФУ и посредством интерактивного анкетирования в 88-ми учреждениях социального обслуживания. Большинство респондентов (95,9%) позитивно оценили работу специалистов, их компетентность и профессиональную грамотность при предоставлении услуг. Респонденты высказали предложения по повышению уровня спортивной инвентаризации учреждений.

В сфере здравоохранения проведена независимая оценка качества работы 17 подведомственных государственных бюджетных учреждений, расположенных в гг. Таганрог, Ростов-на-Дону, Волгодонск, Новочеркасск, Новошахтинск, Шахты. В анкетировании принял участие 1031 респондент.

Результаты анкетирования показали высокую удовлетворенность (от 82 до 98%) пациентов качеством работы медицинских организаций, особенно стационарных подразделений.

В сфере физической культуры и спорта в опросе приняли участие 6 тыс. человек. Опрос проводился среди посетителей 14 специализированных детско-юношеских спортивных школ олимпийского резерва. Самые высокие оценки получила работа тренерско-преподавательского состава.

В сфере культуры анкетирование проводилось в 3 областных учреждениях («Ростовский государственный музыкальный театр», «Донская государственная публичная библиотека» и «Ростовский областной музей краеведения»). В опросе приняли участие 3959 человек. Удовлетворенность качеством оказания услуг выразили 78,4% респондентов, работой сотрудников учреждений культуры - 84,7% опрошенных.

В сфере образования опрос проводился посредством интерактивной анкеты в 117 подведомственных областных образовательных учреждениях. В анкетировании принял участие 2121 человек. Выразили полное удовлетворение по всем заданным вопросам 88% опрошенных, частичное - 7,4% респондентов. Наибольшая доля удовлетворенных качеством – родители учащихся специальных (коррекционных) школ-интернатов (93%).

В числе единого предложения респондентов по улучшению качества предоставления социальных услуг, независимо от сферы их предоставления, оказалось улучшение материально-технического оснащения учреждений, а также обеспечение доступности учреждений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. Организовано участие членов Общественного совета в выездных мероприятиях в подведомственных государственных учреждениях по вопросам повышения эффективности деятельности учреждений с целью проведения независимой оценки качества их работы.

5. Сформированы предложения по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом результатов независимой оценки качества их работы.

6. Размещена на официальных сайтах министерств и в СМИ информация: о проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений, деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы подведомственных государственных учреждений Ростовской области, о мероприятиях по повышению качества услуг.

7. В декабре 2014 года проведено итоговое расширенное заседание Общественного совета с участием председателей муниципальных общественных советов. Подведены итоги работы, определены задачи по проведению в 2015 году независимой оценки качества услуг с учетом требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ.

Председатель Общественного совета



В.И. Мареева

" 9 " февраля 2015