

Аналитическая записка

по результатам независимой оценки качества условий осуществления деятельности

Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив».

«30» мая 2014 г.

Основание для проведения независимой оценки качества:

соглашение о сотрудничестве по формированию независимой оценки качества.

Объект независимой оценки качества:

условия работы организации по оказанию социальных услуг

Предмет независимой оценки качества:

качества условий осуществления деятельности.

Источники информации:

сайт организации, документы организации, анкеты сотрудников, анкеты получателей услуг, средства массовой информации и др.

Исследуемый период:

2013 –2014гг.

Срок проведения независимой оценки качества:

с «15» мая по «30» мая 2014 года

Эксперты:

Платова Т.А., Ларионова З.Т., Яцкая Т.А.

Основные цель и задачи оценки:

Цель – выявление потенциальности организации в создании качественных условий для оказания социальных услуг населению.

Задачи:

1. Провести всестороннее обследование деятельности организации по созданию условий для оказания услуг.
2. Осуществить комплексный анализ качества имеющихся условий для эффективной работы организации в сфере оказания услуг.
3. Определить точки роста в кадровом, нормативном правовом, материально-техническом и информационно-телекоммуникационном обеспечении реализации спектра предоставляемых услуг.

Исследование информации (материалов, документов и т.п.), полученной в ходе подготовки и проведения независимой оценки качества, показал следующее:

Экспертной группой проведен опрос 12 получателей услуг и 9 сотрудников Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив» (далее Фонд), также проведено интервьюирование руководителя и специалистов данной организации.

Качественная характеристика опрошенных получателей:

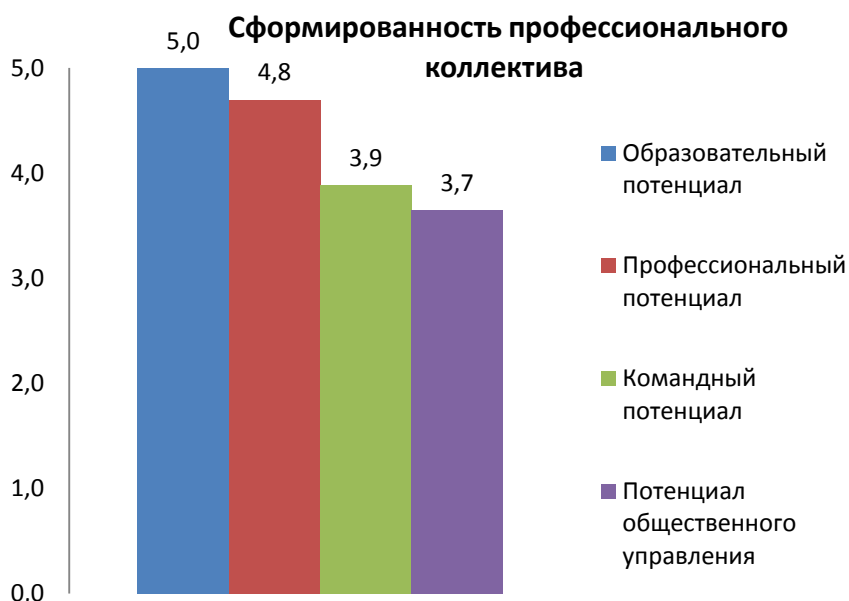
- Все опрошенные – женщины,
- Средний возраст – 50 лет,
- География опрошенных по месту жительства:
 - г. Петрозаводск (10 человек),
 - г. Беломорск (2 человека)
- 11 опрошенных имеют высшее образование, 1- среднее профессиональное;
- Все опрошенные являются сотрудниками бюджетных учреждений;
- 50% опрошенных получателей пользуются услугами Фонда менее одного года, а другие 50% от года до 3, причем:
 - достаточно часто / многократно (25%)
 - на регулярной основе (25% от общего числа опрошенных)
 - однократно (50%).

Качественная характеристика опрошенных сотрудников:

- Из опрошенных – 8 женщин и 1 мужчина, проживают в г. Петрозаводске;
- Возраст от 32 до 56 лет;
- Респонденты имеют высшее специальное образование, соответствующее занимаемой должности;
- 3 из 9 опрошенных имеют стаж работы в организации свыше 3 лет, 3 – от года до трех и 3 человека работают в организации менее года;

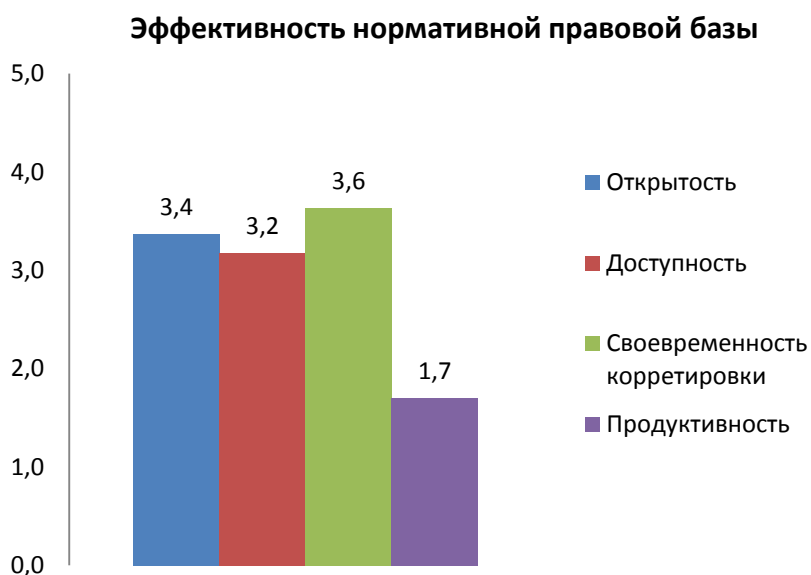
Таким образом, в исследовании приняло участие достаточное количество респондентов для того, чтобы провести независимую оценку качества деятельности организации и сделать объективные выводы.

1. Анализ по показателю «Сформированность профессионального коллектива»



Коллектив организации имеет высокий образовательный и профессиональный потенциал. На хорошем среднем уровне находится командный потенциал и потенциал общественного управления. Данная ситуация типична для формирующегося коллектива (60 % сотрудников работают в организации менее 3-х лет), но при этом 100% членов коллектива активно участвует в реализации проектной деятельности. Очень важно, что все сотрудники Фонда вовлечены в общественное управление организации, а 64% добровольцев, партнеров и получателей услуг осознают, что так же привлекаются к принятию решений. По результатам самообследования качества условий, проведенного организацией, и экспертной оценки – **средний балл по показателю составляет 4,4.**

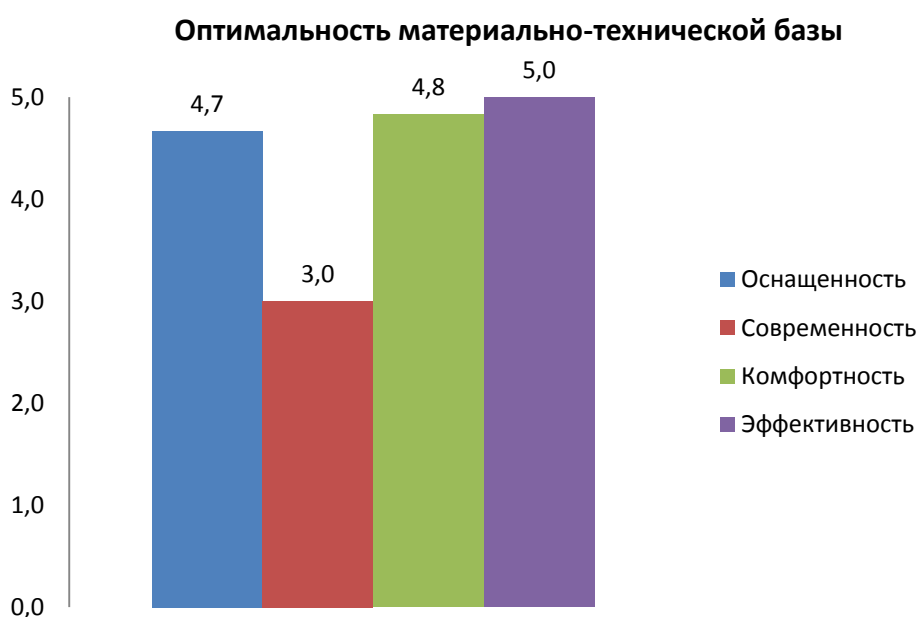
2. Анализ по показателю «Эффективность нормативной правовой базы»



По проведенному анализу эффективность нормативной правовой базы организации находится на уверенном среднем уровне. Очень важно работать над открытостью и доступностью нормативной правовой базы для сотрудников и получателей услуг, а также вносить своевременные корректировки в связи с меняющимися условиями самой организации и федеральным законодательством. При выполнении этого условия повысится показатель продуктивности, и как следствие, общий показатель эффективности. Оценка **уровня эффективности нормативной правовой базы составила 3,0 балла.**

3. Анализ по показателю «Оптимальность материально-технической базы»

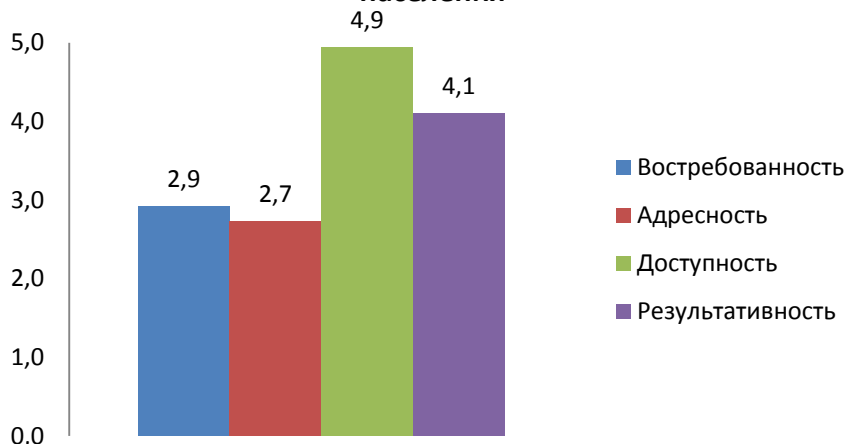
Диаграмма №3



Показатель оптимальности материально-технической базы организации находится на высоком уровне и соответствует оказываемому спектру услуг и требованиям к их реализации. Стоит отметить соответствие среды и оборудования условиям безопасности жизнедеятельности получателей услуг и удобства их использования, высокую эффективность и комфортность имеющихся помещений, территорий и оборудования при реализации деятельности организации. При должном отношении к ее обновлению и выделении достаточного количества средств на эти цели, показатель современности выйдет на высокий уровень. По результатам самообследования качества условий, проведенного организацией, и экспертной оценки – **средний балл по показателю составляет 4,4.**

4. Анализ по показателю «Актуальность спектра социальных услуг для населения»

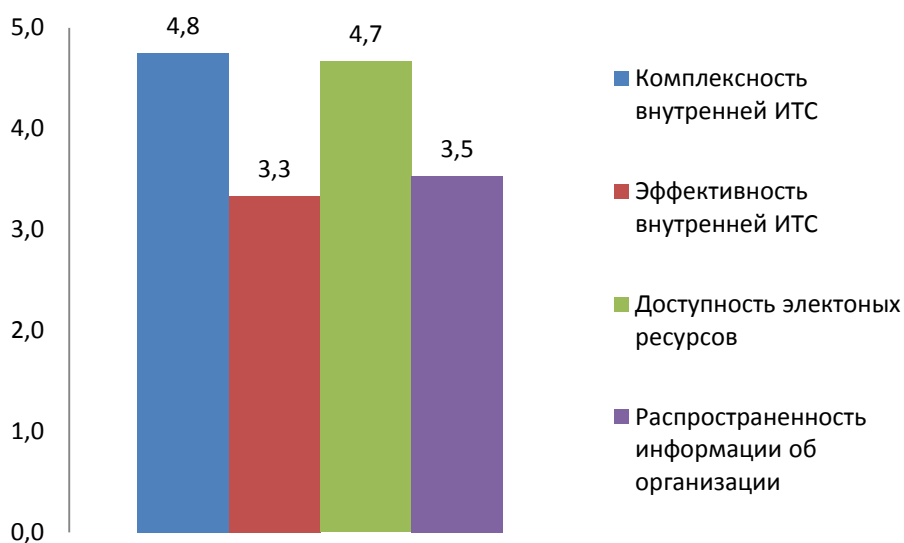
Актуальность спектра социальных услуг для населения



Фонд представляет собой социально-ориентированную некоммерческую общественную организацию, которая наряду с профессиональными муниципальными и региональными организациями реализует социальные услуги населению. Услуги Фонда доступны для потребителя и результативны, но еще недостаточно известны должным образом для массового потребления, и потому показатель востребованности ниже среднего. Результаты индикаторов свидетельствуют об уверенном становлении системы оказания социальных услуг в Фонде в соответствии с требованиями законодательной базы, и находятся на уровне начинающей свою работу организации. **Оценка уровня актуальности спектра социальных услуг составила 3,7 балла.**

5. Анализ по показателю «Целостность информационной системы организации»

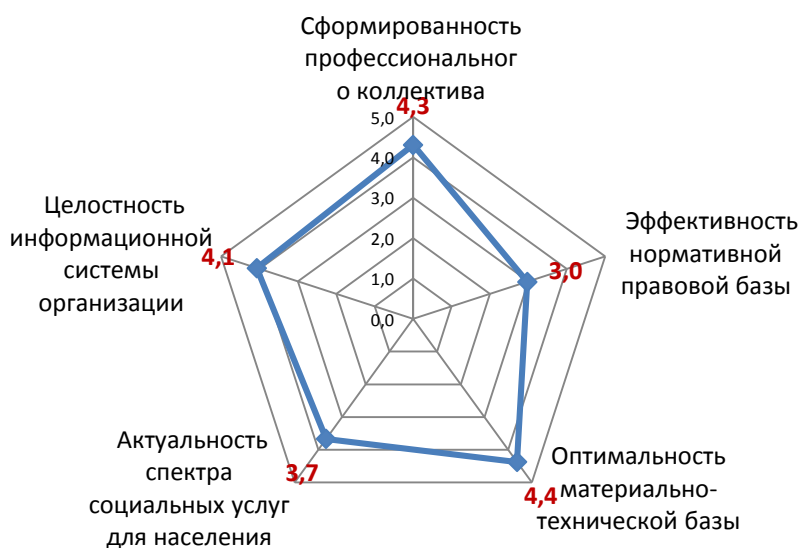
Целостность информационной системы организации



На высоком уровне находятся комплексность внутренней ИТС и доступность электронных ресурсов. При работе над предыдущими 4-мя показателями организации, возрастет эффективность внутренней ИТС. При разработке и развитии системы маркетинга в организации, повысится показатель распространенности информации, как среди получателей услуг, так и среди сотрудников. Оценка целостности информационной системы организации составила 4,1 балла

Диаграмма №5

Результаты оценки качества условий



Общий балл независимой оценки качества условий для предоставления социальных услуг – 3,9.



Выводы по результатам независимой оценки качества:

1. Сотрудники Фонда обладают высоким уровнем образованности и профессионализма.
2. Материально-техническая и нормативно-правовая базы Фонда в полной мере обеспечивают реализацию заявленного спектра услуг.
3. Качество условий осуществления деятельности Фонда по предоставлению социальных услуг в общем имеет уровень «выше среднего», что является хорошей основой для уверенного развития опыта в предоставлении услуг населению.

Рекомендации по повышению качества условий:

1. Необходима постоянная работа по усовершенствованию нормативной базы организации и своевременное изменение ее в связи с меняющимися условиями законодательства Российской Федерации.
2. Желательно стимулировать работников посещать не только необходимые курсы по их конкретной специальности, но и в области управления (в расширенном понимании).
3. Необходим постоянный мониторинг материально-технической базы и ее обновление по возможности.
4. Разработать план маркетинга организации для более глубокого понимания персоналом и потребителем миссии организации.
5. Работа над доступностью и конкретизацией информации о фонде для получателя позволит увеличить публичность услуг организации.

Подписи Экспертов:

1. Платова Т.А./ 
2. Ларионова З.Т./ 
3. Яцкая Т.А./ 