***Независимая система оценки качества деятельности организации и оказания***

***социальных услуг в Республике Карелия***

**Протокол по результатам анкетирования работников организации**

**САМООЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ**

Наименование организации: МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лахденпохского района»

Общее количество работников: 83 чел.

В том числе:

Административный персонал: 9 чел.

Сотрудники: 62 чел.

Вспомогательный персонал: 12 чел.

Приняли участие в анкетировании – 58 чел.

1. **Социальный состав работников, участвующих в анкетировании**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **Административный персонал** | **Сотрудники** | | **Вспомогательный персонал** | | | **Нет ответа** |
| Количество /% от общего числа категории работников | 9  /  100% | 44  /  71 % | | 5  /  42% | | | - |
|  | | | | | | | |
| **Стаж работы в данной организации** | **до 5 лет** | | | | **после 5 лет** | | |
| Количество /% от общего числа работников Центра данного стажа | 36/59% | | | | 22/100% | | |
|  | | | | | | | |
| **Возраст** | **до 30 лет** | | **от 31 до 54** | | | **от 55 лет**  **-** | |
| Количество /% от общего числа работников Центра данного возраста | 5  /  56% | | 44  /  82 % | | | 9  /  45% | |
|  | | | | | | | |
| **Пол** | **мужчины** | | | | **женщины** | | |
| количество /% от общего числа мужчин/женщин Центра | 1  /  10% | | | | 57  /  78%  -  - | | |
|  | | | | | | | |
| **Записавших фамилию** | Записали фамилию | | | | Не записали фамилию | | |
| Количество /% от общего числа опрошенных | 41  /  71 % | | | | 17  /  29% | | |

1. **Универсальные компетентности**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждение | соответствует | | не соответствует | | затрудняюсь ответить | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных |
|  | Я эффективно организую рабочее пространство и поддерживаю чистоту и порядок на рабочем месте | 58 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Я грамотно использую время для осуществления профессиональной деятельности и владею навыками самодисциплины | 57 | 98,3% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | Я активно работаю в команде и выстраиваю гармоничные отношения с разными людьми | 57 | 98,3% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | Я качественно и безопасно использую оргтехнику и Интернет в профессиональной деятельности | 54 | 94,7% | 1 | 1,8% | 2 | 3,5% |
|  | Я последовательно, лаконично и ясно излагаю мысли публично и на бумаге (письменно) | 55 | 96,5% | 1 | 1,8% | 1 | 1,8% |
|  | Я уверенно работаю с документами, легко усваиваю и анализирую необходимые для профессиональной деятельности сведения | 53 | 91,4% | 1 | 1,7% | 4 | 6,9% |
|  | Я принимаю логически обоснованные и целесообразные решения | 55 | 94.8% | 0 | 0 | 3 | 5,2% |
|  | Я легко принимаю новое, проявляю инновационность в профессиональной деятельности и предлагаю новые пути решения | 55 | 94,8% | 0 | 0 | 3 | 5,2% |
|  | Я уверенно управляю финансами и применяю основы экономики в рамках реализуемой профессиональной деятельности | 54 | 93,1% | 0 | 0 | 4 | 6,9% |
|  | Я обладаю хорошим физическим, душевным и социальным здоровьем | 58 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Итого количество утверждений:** |  | **96,2%** |  |  |  |  |

1. **Управленческие компетентности**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждение | соответствует | | не соответствует | | затрудняюсь ответить | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных |
|  | Я понимаю, какую миссию в обществе выполняет наша организация | 58 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Я понимаю, к каким целям стремится организация на данный момент | 57 | 98,3% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | Я участвую в достижении организацией поставленных целей | 57 | 98,3% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | Я осознаю свою необходимость в достижении общих целей организации | 56 | 96,6% | 0 | 0 | 2 | 3,4 % |
|  | Я успешно справляюсь с выполнением общих целей и задач нашей организации | 53 | 91,4% | 0 | 0 | 5 | 8,6 % |
|  | Я активно вношу конструктивные предложения по совершенствованию работы организации | 52 | 89,7% | 0 | 0 | 6 | 10,3 % |
|  | Мою точку зрения учитывают при осуществлении работы организации | 52 | 89,7% | 0 | 0 | 6 | 10,3 % |
|  | Я являюсь участником эффективно действующей сотворческой команды нашей организации | 56 | 96,6% | 0 | 0 | 2 | 3,4 % |
|  | Я использую все возможности для участия в управлении организации | 52 | 89,7% | 1 | 1,8% | 4 | 7% |
|  | Участие в управлении организацией позитивно влияет на мое развитие | 53 | 91,4% | 0 | 0 | 3 | 5,4% |
|  | **Итого количество утверждений:** |  | **94,2%** |  |  |  |  |

1. **Компетентности предоставления социальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждение | соответствует | | не соответствует | | затрудняюсь ответить | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных |
|  | Я участвую в предоставлении нашей организацией социальных услуг населению | 57 | 98,3% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | Я действительно не менее 90% рабочего времени ежедневно использую для оказания услуг потребителям | 56 | 96,6% | 0 | 0 | 2 | 3,4% |
|  | Я действительно не менее 90% рабочего времени в год использую для оказания услуг потребителям | 57 | 98,3% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | Я постоянно выявляю очевидные и неочевидные потребности людей в получении услуг | 56 | 96,6% | 0 | 0 | 1 | 1,7% |
|  | При оказании услуг я учитываю и обеспечиваю индивидуальное сопровождение каждого потребителя | 56 | 96,6% | 0 | 0 | 1 | 1,8% |
|  | Я разрабатываю и предоставляю комплексные услуги потребителям | 52 | 91,2% | 0 | 0 | 5 | 8,8% |
|  | Я участвую в создании услуг и оформлении процесса их предоставления | 53 | 91,4% | 1 | 1,7% | 4 | 6,9% |
|  | Я передаю позитивный опыт оказания услуг молодым сотрудникам как наставник | 54 | 93,1% | 3 | 5,2% | 1 | 1,7% |
|  | Я содействую в повышении уровня осознанности потребителя услуг | 54 | 93,1% | 0 | 0 | 4 | 6,9% |
|  | Я принимаю активное участие в работе организации по повышению качества предоставляемых услуг | 55 | 96,5% | 1 | 18% | 1 | 1,8% |
|  | **Итого количество утверждений:** |  | **95,2%** |  |  |  |  |

1. **Компетентности развития коллективного творческого потенциала**
   1. **Уровень профессионализма коллектива**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Показатели*** | высокий уровень | | средний уровень | | низкий уровень | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных |
| 1. | Образованность работников | 50 | 86,2% | 7 | 12,1% | 1 | 1,7% |
| 2. | Компетентность работников | 55 | 94,8% | 2 | 3,4% | 1 | 1,7% |
| 3. | Доброжелательность работников | 55 | 94,8% | 2 | 3,4% | 1 | 1,7% |
| 4. | Вежливость работников | 55 | 94,8% | 2 | 3,4% | 1 | 1,7% |
| 5. | Внимательность работников | 54 | 93,1% | 3 | 5,2% | 1 | 1,7% |
|  | **Итого количество утверждений:** |  | **92,7%** |  |  |  |  |

**5.2. Уровень доверия в профессиональном коллективе**

*Примечание: работник учитывается только 1 раз в наиболее высоком уровне*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доверие первого уровня (крупный проект) | | Доверие второго уровня  (важная работа) | | Доверие 3 уровня  ( особое мнение) | | Итого  (работники учитываются только один раз) | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных |  |  |
| Доля работников, участвующих в опросе, имеющих признание 10% работников и более | 16 | 28% | 11 | 19% | 11 | 19% | 16 | 28% |

**5.3.Компетенции развития работников и организации:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компетенции саморазвития и развития организации | Универсальные компетенции  саморазвития | | Управленческие компетенции  саморазвития | | Компетенции  предоставления услуг  саморазвития | | Компетенции участия в развитии организации | | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | |
| Доля работников, участвующих в опросе, проявивших компетенции развития | 30 | 51.7% | 27 | 46.6% | 35 | 60.3% | 20 | | 34,5% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компетенции саморазвития и развития организации | Универсальные компетенции  саморазвития | | Управленческие компетенции  саморазвития | | Компетенции  предоставления услуг  саморазвития | | Компетенции участия в развитии организации | |
| Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных | Количество | % общего числа опрошенных |
| Доля работников, участвующих в опросе, проявивших компетенции развития | 53 | **100%** | 39 | **73,6%** | 27 | **59,2%** | **53** | **100%** |

**Выводы:**

1.. Сотрудники Центра на высоком уровне проявляют универсальные навыки. Для коллектива Центра характерна эффективная организация рабочего пространства, грамотное использование рабочего времени для осуществления профессиональных обязанностей (деятельности), активная работа в коллективе, выстраивание гармоничных отношений внутри коллектива, уверенное и безопасное использование оргтехники, высокий уровень аналитической работы;

2. Сотрудниками Центра признаётся и реализуется индивидуальный подход в процессе предоставления услуг населению. Коллектив Центра активно проявляет компетентности, необходимые при разработке и реализации комплексных услуг, повышении уровня осознанности получателей, что способствует повышению качества процессов и результатов деятельности Центра;

3. При определении уровня профессионализма коллектива было выявлено, что опрошенные работникив указывают на высокое проявление доброжелательности, вежливости и внимательности внутри самого коллектива и по отношению к получателям услуг. Кроме того, большинство респондентов указало на высокий уровень компетентности и образованности работников Центра.

**Рекомендации:**

1. Важно продолжать повышать уровень соответствия всех выше исследованных компетенций.
2. Ценно развивать коллективный творческий потенциал.
3. Более качественно использовать оргтехнику и Интернет в профессиональной деятельности.

**Подписи:**

|  |  |
| --- | --- |
| *Эксперт-консультант: Белая Р.В.* |  |
| *Подписи экспертов:* |  |
| *Товстая В.В.* |  |
| *Мыхина С.М.* |  |
| *Костина М.Г.* |  |

Дата проведения анкетирования работников: 27.05.2015