

# Формирование независимой оценки качества услуг, предоставляемых населению

*Мякшин Николай Александрович – член  
общественного совета при министерстве  
труда, занятости и социального развития  
Архангельской области*

3 сентября 2014 года

## Основания разработки системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1):

*«... Правительству Российской Федерации совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 года обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности».*

## Взаимодействие с общественными организациями по проведению независимой системы оценки

Государственные органы и органы местного самоуправления формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, с участием представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, социально-ориентированных некоммерческих организаций, экспертов

### Общественные советы:

Формируют предложения по:

- типам учреждений, включаемых в систему оценки качества, имея ввиду, в первую очередь, проведение оценки качества работы организаций, оказывающих наиболее массовые типовые услуги для населения
- показателям оценки учреждений, которые характеризуют качество их работы, периодичность и способы получения информации по данным показателям (онлайн-голосование в сети «Интернет», «телефоны доверия», «горячая линия», анкетирование и др.)
- порядку оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (например, с оценкой по 5-ти балльной шкале)

Взаимодействуют по вопросам проведения оценок и составления рейтингов организаций, оказывающих социальные услуги с рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями

Проводят обсуждение результатов рейтингов деятельности организаций и предложений по улучшению качества услуг

## Информационная открытость организаций, оказывающих социальные услуги

**Организации, оказывающие социальные услуги, обеспечивают на своих сайтах в сети Интернет открытость и доступность на основе размещения следующей основной информации:**

- дата создания организации, учредители, место нахождения организации, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- устав организации, лицензии на осуществление деятельности;
- структура и органы управления организацией;
- перечень услуг и программ;
- стандарты в соответствующих сферах деятельности;
- состав работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- материально-техническое обеспечение деятельности организации;
- план финансово-хозяйственной деятельности организации;
- локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг;
- сведения о государственных (муниципальных) и общественных наградах и поощрениях
- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в соответствующей сфере, отчетов об исполнении таких предписаний;
- сведения о жалобах на качество предоставления услуг организацией и результатах их рассмотрения

Перечень информации для размещения на сайте организации устанавливается государственными органами, органами местного самоуправления.

## Основные цели создания системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

**Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, формируется в целях :**

- повышения качества и доступности социальных услуг для населения,
- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги,
- стимулирования повышения качества работы таких организаций.

# КАК ДОСТИЧЬ ЦЕЛЕЙ?

Через систему оценки деятельности организаций с позиции учредителя  
или  
через создание **независимой** системы оценка качества работы  
организаций с позиции потребителя социальной услуги ?

Была ли оценка качества социальных услуг учреждений социального обслуживания населения в 2014 году «независимой», ?

С сайта министерства, раздел «Общественный совет»:

*«19 февраля 2014 года состоялось заседание комиссии по оценке эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения. Оценочная комиссия в соответствии с распоряжением министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области рассмотрела представленные отчеты и подготовила заключения о степени эффективности и результативности деятельности учреждений....»*

# **Создать независимую систему оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги !!!**

**I. Общественный Совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области принимает «Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения в Архангельской области» (сентябрь – октябрь 2014 года)**

**II. Организация проведения оценки качества работы учреждений**

**III. Формирование публичных рейтингов деятельности учреждений**

## II. Организация проведения оценки качества работы учреждений (с позиции потребителя социальной услуги)

### I этап – организационный

Общественный Совет при министерстве утверждает:

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги;
- типы и перечень учреждений, участвующих в оценке качества и далее в ежегодном мониторинге качества;
- критерии и показатели оценки качества работы учреждений;
- проект положения совета учреждения ;
- проекты форм анкет для опросов;
- форму отчета совета учреждения ;
- программу мониторинга качества работы учреждений социального обслуживания.



## Критерии и показатели оценки качества работы учреждений

**Для оценки эффективности работы учреждений, при проведении оценки качества устанавливаются следующие критерии:**

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении

## II. Организация проведения оценки качества работы учреждений (с позиции потребителя социальной услуги)

**II этап – осуществление общественным Советом при учреждении мониторинга качества оказания социальных услуг:**

- изучение показателей работы учреждения;
- проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- рассмотрение различных источников информации о качестве работы учреждения;
- расчет оценочного балла качества работы учреждения;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждения;
- составление отчетов по независимой оценке качества работы учреждения;
- предоставление информации об итогах независимой оценки качества в Совет при министерстве;
- размещение информации и протоколов общественных советов учреждений на сайтах учреждений.

## II. Организация проведения оценки качества работы учреждений (с позиции потребителя социальной услуги)

### III этап – составление общественным Советом при министерстве рейтинга учреждений:

- изучение информации, предоставленной советами учреждений о результатах мониторинга показателей;
- составление рейтинга учреждений;
- изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в учреждениях;
- изучение результатов мониторингов качества услуг, в том числе проводимых в рамках ведомственных и целевых областных программ;
- при необходимости заслушивание представителей советов учреждений;
- подготовка предложений по совершенствованию работы учреждений;
- направление в министерство информации о результатах оценки качества работы учреждений и предложений об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

Результаты независимой системы оценки качества работы и рейтингов учреждений используются для повышения качества их работы.

**В целях улучшения качества работы учреждений:**

**а) Министерство:**

- направляет учреждениям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;
- учитывает информацию о выполнении разработанных учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений при оценке эффективности работы их руководителей;

**б) учреждения:**

- разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, план об улучшении качества работы учреждений и утверждают этот план по согласованию с министерством;
- размещают планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) обеспечивают их выполнение.

## Использование результатов независимой оценки:

- принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги
- установление диалога между организациями, оказывающими социальные услуги и гражданами - потребителями услуг
- разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы организаций
- оценка деятельности руководителей организаций