

ФОРМИРОВАНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

*Министерство труда
и социальной защиты Российской Федерации*

Москва, 2013

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».

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года

«... Правительству Российской Федерации совместно с Администрацией Президента Российской Федерации подготовить с учетом передового мирового опыта предложения по созданию системы публичного мониторинга качества медицинского обслуживания, образовательных услуг, а также результатов научной деятельности востребованности учреждений культуры. Срок – 1 апреля 2013 года» (перечень поручений по реализации Послания Президента Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № Пр-3410).

Основные цели 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.

Объект оценки:

учреждения государственной, муниципальной и иной формы собственности:

- созданные для оказания услуг в сферах образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта
- финансирование деятельности которых осуществляется полностью или частично за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в том числе в рамках выполнения государственного (муниципального) задания (заказа)

Справочно*:

Организации социальной сферы (204 367 ед.)

Образование
(97186 ед.)

Здравоохранение
(39000 ед.)

Социальное
обслуживание
(17265 ед.)

Культура
(46100 ед.)

Спорт
(4815 ед.)

*Российский статистический сборник. 2011: Стат.сб.\Росстат.-М., 2011. – стр. 206-207, 259, 265, 281-284,

Статистические формы: «Сведения о стационарных учреждениях социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов», «Сведения о социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»

Группы показателей оценки:

1.

Первая группа показателей характеризует эффективность деятельности организаций, оказывающих социальные услуги

Данные показатели предусмотрены в государственных программах и «дорожных картах»:

- в **образовании** - Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы (распоряжение Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2012 г. №2148-р) \ распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2012 №2620-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки»
- в **науке** – Государственная программа Российской Федерации «Развитие науки и технологий» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 декабря 2012 г. №2433-р) \ постановление Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2009 года №312 «Об оценке результативности деятельности научных организаций, выполняющих научно-исследовательские, опытно-конструкторские и технологические работы гражданского назначения»
- в **здравоохранении** - Государственная программа Российской Федерации «Развитие здравоохранения» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2012 г. №2511-р) \ распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 №2599-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности здравоохранения»
- в **культуре** - Государственная программа Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы (распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 г. №2567-р) \ распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2012 №2606-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры»
- в **социальном обслуживании** - Государственная программа Российской Федерации «Социальная поддержка граждан» на 2013-2020 годы (распоряжение Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2012 г. №2553-р) \ приказ Минтруда России от 29.12.2012 №650 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 гг.)»
- в **сфере физической культуры и спорта** – проект Государственной программы Российской Федерации «Развития физической культуры и спорта» (проект направлен в Правительство Российской Федерации 18.01.2013 №ВМ-05-04\162)

Применение результатов оценки:

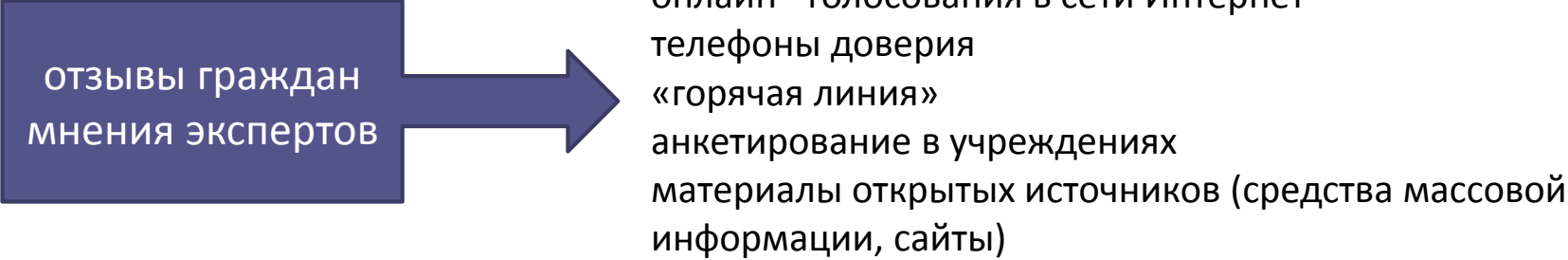
Мониторинг данной группы показателей проводится в рамках реализации государственных программ и «дорожных карт» и используется для разработки управленческих решений по повышению качества и доступности социальных услуг, проведению преобразований в отраслях социальной сферы

Группы показателей оценки:

2.

Вторая группа показателей характеризует качество оказания социальных услуг с учетом мнения граждан – потребителей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, экспертов

Источники данных для оценки:



отзывы граждан
мнения экспертов

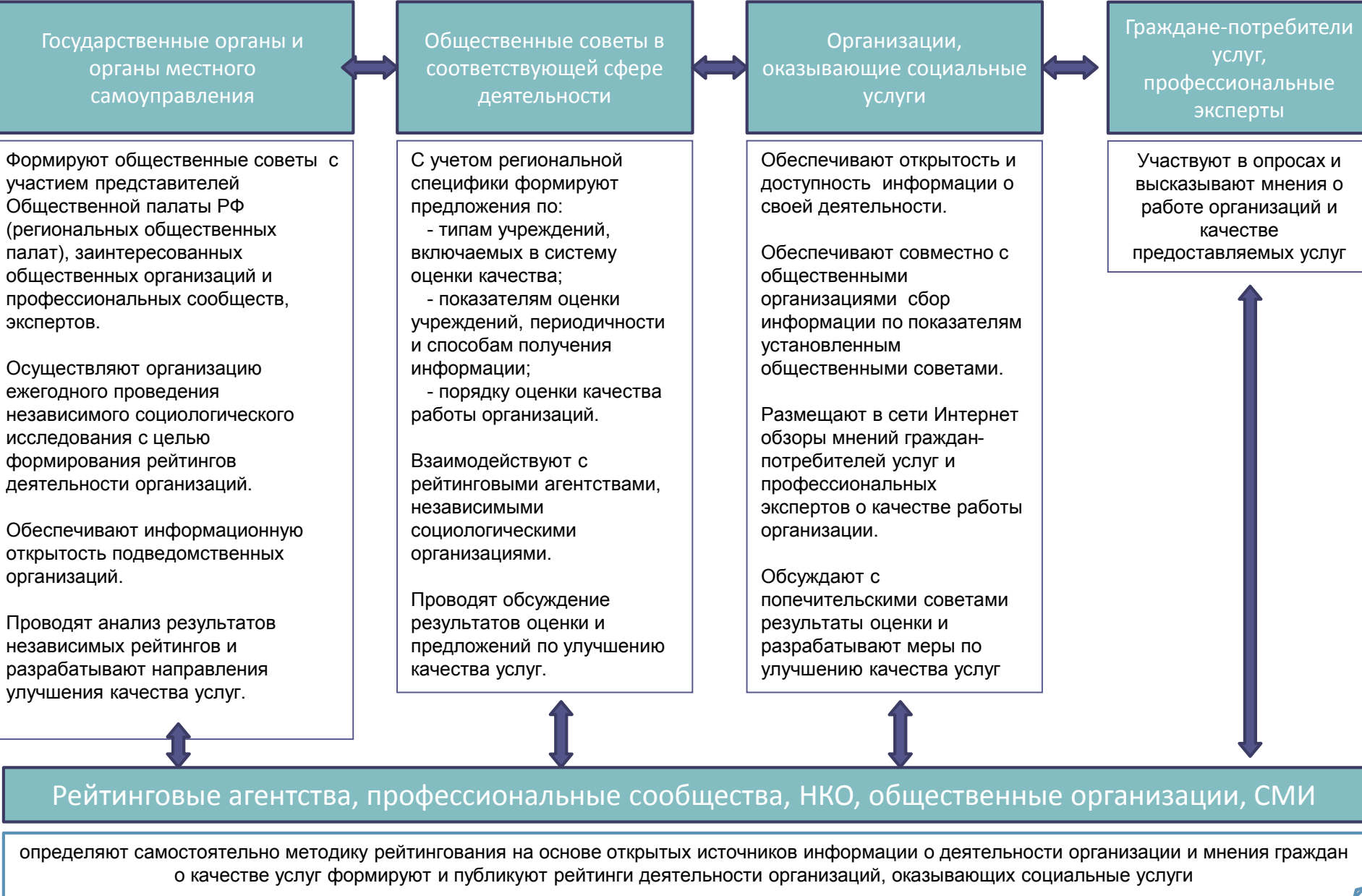
онлайн - голосования в сети Интернет
телефоны доверия
«горячая линия»
анкетирование в учреждениях
материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты)

Применение результатов оценки:

Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги.

Разработка и реализация предложений по улучшению качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Оценка деятельности руководителя организации, оказывающих социальные услуги.



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

Государственные органы и органы местного самоуправления:

- ✓ Формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, с участием представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, социально-ориентированных некоммерческих организаций.
- ✓ Осуществляют организацию ежегодного проведения независимого социологического исследования с целью формирования рейтингов деятельности организаций.
- ✓ Организуют проведение открытых конкурсов на выявление лучшей организации социального обслуживания.
- ✓ Обеспечивают доступность и размещение информации в сети Интернет о деятельности подведомственных учреждений, оказывающих социальные услуги.
- ✓ Проводят с участием общественных советов мониторинг рейтингования организаций и разрабатывают направления улучшения 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.

Обеспечение независимости оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

- ✓ **Общественные организации и профессиональные сообщества** участвуют в формировании независимой системы оценки качества работы организаций: определение типов учреждений, показателей оценки, способов получения информации и подведение итогов оценки, включая анализ публичных рейтингов.
- ✓ **Граждане (потребители услуг)** и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.
- ✓ **Участие государственных органов и органов местного самоуправления** ограничиваются обеспечением раскрытия информации
- ✓ **Информация** об организациях, оказывающих социальные услуги, методах оценки, экспертные оценки и мнения граждан, а также результаты оценки (публичные рейтинги) размещаются в открытом доступе в сети Интернет.
- ✓ **Рейтинги** формируются независимыми специализированными организациями, включая общественные организации, как по инициативе рейтинговых агентств, так и по заказу государственных органов и размещаются в сети Интернет.

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