

Формирование независимой системы оценки качества предоставления социальных услуг в Тверской области



Совещание по вопросам реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

*Докладчик: Светлана Валентиновна Вержбицкая,
Заместитель Председателя Правительства Тверской области*



проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих

социальные услуги

Федеральная нормативно-правовая база

- **ФЗ от 28 декабря 2014 года № 442 –ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст. 23.1 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»);**
- **Указ Президента РФ от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;**
- **Приказ Минтруда России № 886 от 17 ноября 2014 года «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;**
- **Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»;**
- **Приказ Минтруда России № 995 от 8 декабря 2014 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;**

ОСНОВАНИЯ СОЗДАНИЯ И ОБЯЗАННОСТЬ проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги



Региональная нормативно-правовая база

- Распоряжение Правительства Тверской области от 30 июля 2013 года № 379-рп «О формировании независимой оценки качества работы государственных учреждений Тверской области, оказывающих социальные услуги»;
- Приложение к распоряжению Правительства Тверской области от 30.07.2013 № 379-рп. План мероприятий по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Тверской области, оказывающих социальные услуги;
- Ведомственные приказы Министерств здравоохранения, образования, социальной защиты и комитетов по культуре, спорту о создании общественных советов и внесению в них изменений;
- Ведомственные приказы Министерств здравоохранения, образования, социальной защиты и комитетов по культуре, спорту об утверждении порядков и показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг;
- Приказ Министерства социальной защиты населения Тверской области от 02.09.2014 № 236 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг и реестра поставщиков социальных услуг в Тверской области»

Оценка качества работы учреждений



Система оценки качества работы учреждений

Ведомственный контроль

Контрольно-надзорные органы

Независимая система оценки (экспертная, потребительская)

Координационный совет по вопросам социальной защиты инвалидов при Правительстве



**В составе Координационного совета 23 чел.,
из них 75 % – представители общественных организаций
инвалидов**

| | 2012 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| Состоялось заседаний, в т.ч. выездных | 4 | 4 | 4 | 1 |
| Рассмотрено вопросов | 11 | 12 | 31 | 4 |

Цели независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги



Повышение качества и доступности социальных услуг для населения.

Стимулирование повышения качества работы учреждений.

Обеспечение информационной открытости учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей.

Воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в качестве услуг.

Алгоритм внедрения независимой



оценки

Приглашать на заседание
Общественных советов
государственные
учреждения Тверской
области с проблемами
для обсуждения и
помощи.

Общественным советам
при министерствах
Тверской области
выезжать в лучшие
учреждения для оценки
соответствия тех
баллов, которые они
получили в результате
мониторинга.

Общественным советам
при министерствах
Тверской области
запланировать
зональные (кустовые)
выезды в
муниципальные
районы.

Проводить раз в полугодие
межведомственные совещания
«О проведении оценки
качества предоставляемых
услуг государственными
учреждениями Тверской
области».

Общественным советам при
министерствах Тверской области,
совместно с Общественной
палатой Тверской области,
руководителями исполнительных
органов государственной власти в
Тверской области продумать
проведение конкурсов между
государственными учреждениями
на качество предоставленных
услуг. По результатам отметить
лучшие государственные
учреждения Тверской области по
отраслям.

Рекомендовать государственным
учреждениям Тверской области
проработать вопрос о
предоставлении возможности писать
отзывы (о плюсах или о недостатках)
на сайтах своих учреждений,
открыть книги отзывов на сайтах
министерств.

Рабочие
совещания с
представителям
и отраслей и
общественность
ю, обсуждаются
результаты
мониторинга и
при
необходимости
принимаются
управленческие
решения.

Формирование независимой оценки качества работы социальных учреждений



I этап

- формирование системы внутреннего контроля качества в социальных учреждениях (соответствие предоставляемых услуг требованиям государственных стандартов) – 2010-2011 годы

II этап

- формирование системы контроля качества финансово-хозяйственной деятельности (балансовая комиссия) и эффективности работы учреждений социального обслуживания (оценка эффективности) – 2011-2012 годы

III этап

- формирование системы контроля качества социальных услуг со стороны потребителей услуг и общественности (работа общественных советов и опрос обслуживаемых граждан) – 2012-2014 годы

IV этап

- формирование организационной структуры управления качеством социального обслуживания, включающей всех участников процесса предоставления социальных услуг «Заказчик - Исполнитель - Получатель» – 2013-2015 годы

Формирование системы проведения независимой оценки



- Проведение независимой оценки всех типов учреждений
- Порядок независимой оценки
- Методика независимой оценки
- Критерии независимой оценки
- Перечень учреждений
- Положение об общественном совете

Организационная схема проведения независимой оценки



• **Общественные советы**

- Члены Общественных организаций, в том числе всероссийских
- Члены Общественной палаты
- Профсоюзные работники
- Другие деятели по направлениям

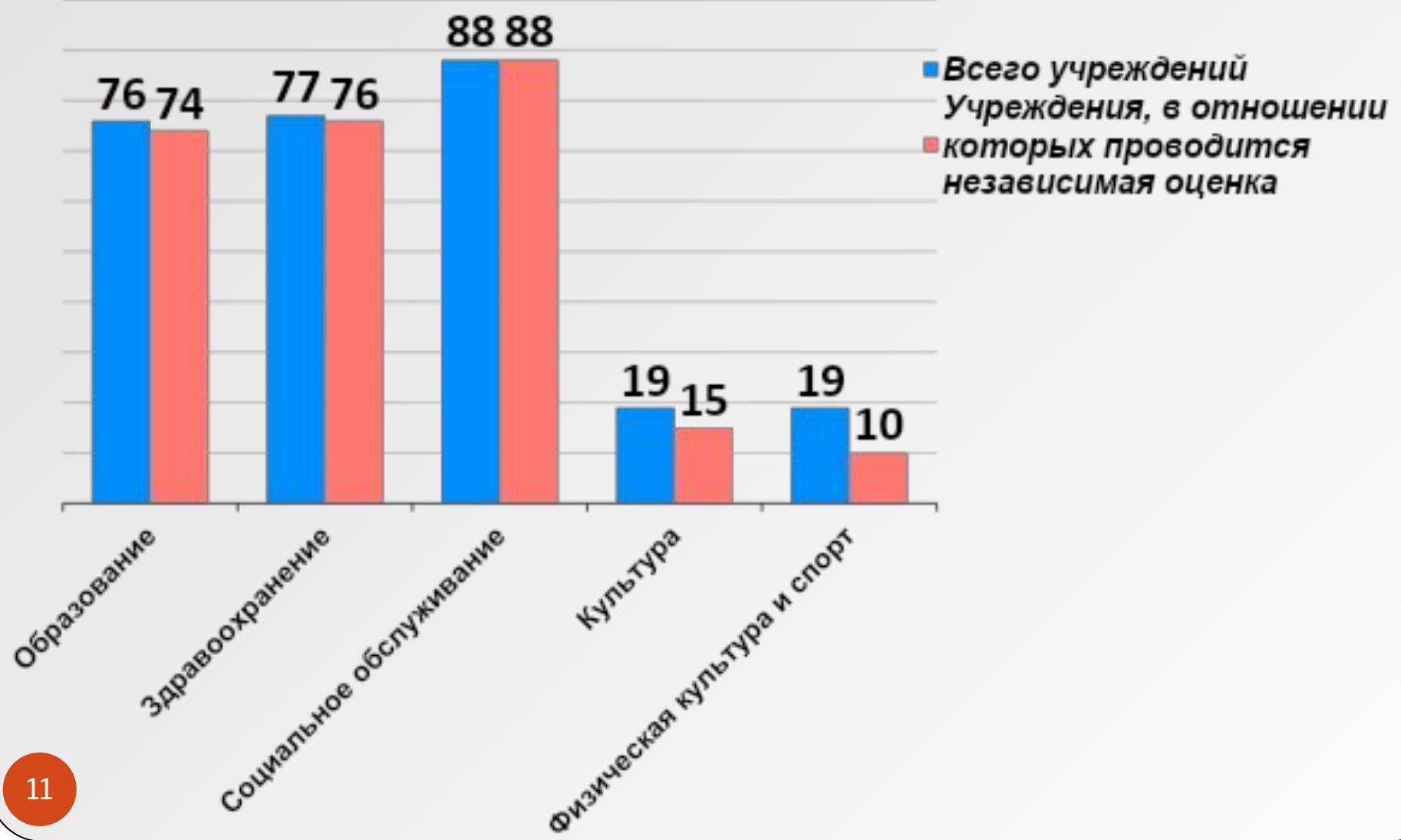
• **Субъекты независимой оценки**

- Учреждения социальной защиты
- Учреждения здравоохранения
- Учреждения образования
- Учреждения культуры
- Учреждения физкультуры и спорта

• **Организаторы - операторы НКО**

- Кафедра государственного и муниципального управления Тверского государственного университета по договору безвозмездного оказания услуг
- ГКУЗ ТО «Медицинский информационный аналитический центр»
- ФГБОУ ВПО «Тверской государственный технический университет» в рамках договора на оказание услуг
- Кафедра социологических исследований Тверского государственного университета по договору безвозмездного оказания услуг

Государственные учреждения, созданные для оказания услуг в социальной сфере



Механизм реализации независимой системы оценки качества работы



Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания



Время ожидания предоставления социальной услуги



Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения



Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания



Удовлетворенность качеством оказания услуг

Рейтинг учреждений социального обслуживания Тверской области по итогам независимой оценки качества работы за 2014 г.



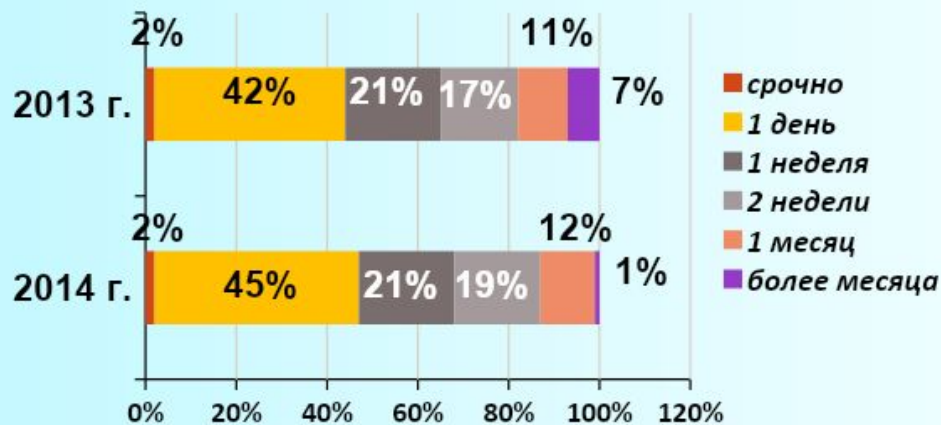
Опрос получателей услуг



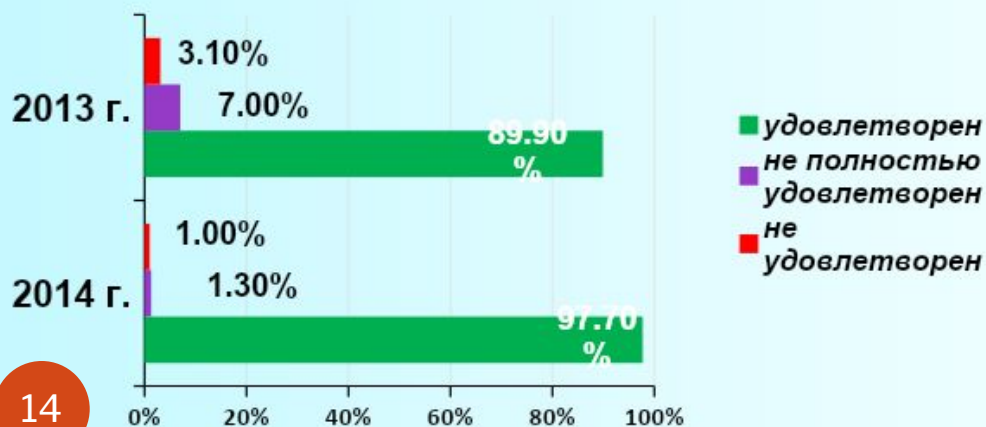
Оценка удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг



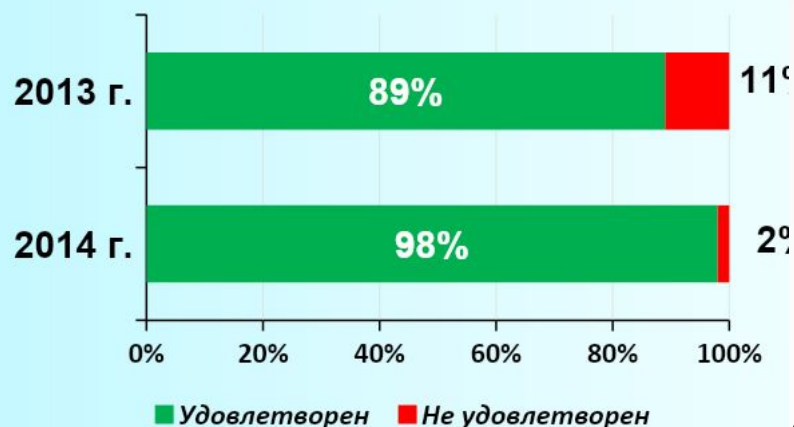
Время затраченное на получение услуги



Оценка удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников центров социального обслуживания



Оценка удовлетворенности качеством предоставленных услуг



Типичные проблемы, выявленные в работе учреждений



- ***Нарушение сроков предоставления услуг***
- ***Недостаточно проработаны механизмы обратной связи с получателями услуг***
- ***Недостаточное информирование о порядке предоставления услуг***
- ***Невозможность участия людей пожилого возраста в электронном анкетировании (отсутствие навыка владения компьютером, интернетом, большой объем позиций в анкете)***

Использование результатов



независимой оценки

Принятие потребителями

*услуг обоснованного решения
при выборе конкретной
организации для получения*

необходимой

Установление диалога между

*организациями, оказывающими
социальные услуги и
гражданами - потребителями*

услуг

Разработка и реализация

*планов мероприятий по
улучшению качества
работы организаций*

работы организаций

Оценка деятельности

руководителей

организаций



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ