

## **ДОКЛАД** **министра социальной защиты населения Рязанской области**

### **Независимая оценка учреждений социальной защиты населения Рязанской области. Актуальность и особенности.**

В докладе будут рассмотрены следующие вопросы:

- особенности и основные итоги независимой оценки в 2015 году;
- организация проведения независимой оценки в 2016 году;
- перспективы и развитие независимой оценки качества;
- выводы и предложения.

#### ***1. Особенности и основные итоги независимой оценки в 2015 году.***

В Рязанской области мероприятия по проведению независимой оценки качества Общественным советом при министерстве социальной защиты населения Рязанской области проводятся с 2013 года.

В 2015 году сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг проводил Общественный совет.

Независимая оценка проводилась по критериям, утвержденным Федеральным законодательством в 2014 году.

Министерством социальной защиты населения Рязанской области разработан план по организации проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания на период 2016-2018 гг.

Порядок проведения независимой оценки утвержден приказом министерства.

В 2015 году оценке подверглись все учреждения. В течение следующих трех лет охват учреждений в целом составит 100%, оценка будет осуществляться последовательно, по годам, в зависимости от формы предоставления услуг.

По результатам проведенной оценки в 2015 году был выявлен ряд недостатков в работе учреждений:

- недостаточная укомплектованность кадрами;
- необходимость укрепления материально-технической базы;
- недостаточная благоустроенность территорий учреждений.

Однако, одним из основных достоинств является высокий показатель удовлетворенности среди получателей социальных услуг их полнотой и качеством. Подтверждением этого являются не только результаты анкетирования, но и личный опрос членами Общественного совета граждан, находящихся на обслуживании.

В 2016 году по результатам проведенной независимой оценки 2015 г. исполнены мероприятия в соответствии с утвержденным планом. Также приняты управленческие решения: в одном учреждении, замыкающем рейтинг, назначен другой руководитель.

#### ***2. Организация работы по проведению независимой оценки в 2016 году***

Общественным советом был утвержден перечень учреждений, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки качества оказания услуг. Это все учреждения стационарного типа, что составляет 41% от общего количества учреждений социального обслуживания.

Было принято решение об определении организации-оператора.

В 2016 году заключен договор с Рязанским государственным университетом им. С.А. Есенина.

Студенты университета под руководством кандидата педагогических наук, доцента кафедры социальной психологии и социальной работы РГУ им. С.А. Есенина вели подготовительные работы - разработку опросных анкет, оценочных листов для каждого учреждения, формирование выборки для опросов получателей социальных услуг.

Осуществлялся сбор, обработка и анализ первичной информации, проанализированы полученные сведения, сформирован первичный рейтинг учреждений, выработаны предложения по повышению качества оказываемых услуг.

Экспертной группой совета переработаны предоставленные сведения и даны предложения для улучшения качества работы учреждений.

7 сентября на заседании Общественного совета был заслушан отчет о проведении независимой оценки. Утвержден общий рейтинг стационарных учреждений по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году.

По результатам оценки в 2016 году установлены следующие недостатки:

- отсутствует единый подход к оформлению журналов учета обращений граждан, учета проведенной работы по обращениям, размещению сведений на информационных стендах стационарных учреждений;

- сайты учреждений разработаны без системного подхода, что затрудняет поиск необходимой информации.

- выявлены жалобы на качество питания;

- необходимость укрепления материально-технической базы.

В настоящее время ведутся работы по разработке плана мероприятий по повышению качества оказываемых услуг.

По результатам оценки, проведенной в 2016 году, запланированы следующие мероприятия:

- разработка единых форм журналов учета обращений граждан, а также проведенной работы по обращениям.

- разработка единых макетов, содержащих сведения о порядке предоставления социальных услуг, для размещения на информационных стендах учреждений.

- обучение граждан, проживающих в домах-интернатах общего типа, компьютерной грамотности.

- в учреждении, занявшем последнее место в рейтинге, планируется оптимизация.

Ведется работа по внедрению Единого портала социальной защиты населения Рязанской области, который объединит все сайты подведомственных министерству учреждений с учетом соответствия необходимым нормам и требованиям. Сайты будут иметь схожую структуру для оперативного поиска нужной информации.

Разрабатывается автоматизированная система, позволяющая контролировать закупку продуктов, нормы и качество питания в учреждениях.

Сравнивая проведение независимой оценки в 2015 г. и в 2016 г. можно отметить следующее.

Повысился показатель удовлетворенности качеством услуг в стационарных учреждениях на 6% по сравнению с прошлым годом.

Оценка, проведенная организацией-оператором, более эффективна. Оператором проведено комплексное обследование учреждений с применением научно-методического метода. Результаты такой оценки получены с учетом видения со стороны. Главная цель – добиться полной удовлетворенности качеством услуг.

### ***3. Перспективы и развитие независимой оценки качества.***

Уважаемые коллеги! Задача сформировать с участием общественных организаций независимую систему оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, была поставлена в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597.

В настоящее время может возникнуть риск превращения независимой оценки в формальность, которая не принесет никаких положительных изменений для получателей услуг. Вместе с тем руководители учреждений признают, что появление независимого оценщика полезно для учреждений, так как это взгляд со стороны, способный высветить аспекты, на которые сами сотрудники учреждения в текущей работе уже не обращают внимания. Польза для населения от внедрения независимой оценки будет зависеть от того, станет ли она объективной или только для галочки, будут ли результаты использоваться для развития услуг и доведены до населения.

Перспективы развития оценки именно как независимой будут состоять в четком разделении понятий внешнего (государственного) контроля, ведомственного контроля, аудита, общественного контроля и независимой оценки качества оказания услуг.

В соответствии с федеральным законодательством министерством осуществляется контроль за деятельностью учреждений в соответствии с утвержденным Порядком.

Целями осуществления проверки являются:

- контроль соответствия деятельности учреждений установленным нормам, в том числе выполнение государственного задания;
- контроль исполнения учреждениями плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы);
- проверка соответствия качества предоставляемых государственных услуг установленным стандартам.

На основании бюджетного кодекса РФ Правительством Рязанской области утвержден Порядок внутреннего финансового контроля и внутреннего финансового аудита.

Цель – соблюдение достоверности, законности хозяйственных операций для обеспечения законного и эффективного формирования и использования бюджетных средств.

Результаты проверки и аудита учитываются при оценке эффективности деятельности учреждений.

Отмечу, что также Президентом Российской Федерации был подписан Федеральный закон от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

Он установил организационные и правовые механизмы, с помощью которых граждане смогут наблюдать за деятельностью органов государственной власти.

Наряду с тем, что учреждениям отведена роль объектов контроля, их руководители и иные представители, как и любые граждане, вправе сами стать общественными контролерами. Работа названных структур должна быть нацелена на то, чтобы способствовать реализации и защите прав и свобод граждан, давать «народную» оценку деятельности органов власти и подведомственных им учреждений.

Общественную оценку можно провести в рамках открытого интернет-голосования.

«Народными» контролерами могут стать представители из попечительских советов учреждений, представители социально-ориентированных некоммерческих организаций, которые войдут в состав экспертов при министерстве.

Немаловажная роль отведена государственному контролю (надзору), именно соблюдение нормативных документов, ГОСТов и стандартов, зачастую влияет на качество предоставления услуг. Это контроль и надзор противопожарного состояния учреждений, соблюдение технической и энергетической безопасности, норм трудового законодательства.

Таким образом, оценивать учреждение и делать выводы об эффективности его деятельности можно сгруппировав все составляющие: итоги государственного и ведомственного контроля, «народного контроля», независимой оценки качества, создав метод выстраивания рейтинга с учетом всех перечисленных контрольных действий.

#### ***4. Выводы и предложения.***

Отмечу, что организация - Рязанский государственный университет - выбрана в качестве оператора в 2016 году не случайно, университет имеет признак профиля, что позволяет привлечь студентов к проблемам социальной сферы и выявить достойных специалистов для прохождения практики в министерстве.

Есть проблемы выстраивания рейтинга. Некоторые учреждения трудно поставить в один ряд сравнения, несмотря на то, что они предоставляют услуги в единой форме.

В Рязанской области имеются интернаты малой, средней и максимальной вместимости. Существует разделение по состоянию проживающих (интернаты общего типа, психоневрологического направления), также услуги в стационарной форме оказывают социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних.

Особенно это было проблемно в 2015 году, когда 100% учреждений подверглись оценке. Поэтому, было принято решение разделить перечень учреждений по формам обслуживания в течение нескольких лет.

Также имеются учреждения, отличающиеся своей уникальностью (центр реабилитации инвалидов, геронтологический центр).

Поэтому, хотелось бы предложить проводить рейтинг таких учреждений сравнивая их с учреждениями других регионов.

Возможно проводить федеральный рейтинг среди учреждений, занявших лидерские позиции в регионах. По результатам отмечать лучшие регионы и удостоивать их определенными знаками. Это позволит более эффективно развиваться учреждениям и обмениваться лучшими практиками предоставления качественных услуг. Так как основная цель независимой оценки – повысить качество услуг, увеличить число довольных граждан, получающих эти услуги.