

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ:
СПРАВОЧНИК ДЛЯ НЕКОММЕРЧЕСКИХ
ОРГАНИЗАЦИЙ**

Аннотация

Это издание поможет разобраться в особенностях формирования системы независимой оценки организаций социальной сферы, существующих нормативно правовых особенностях внедрения оценки в регионах, поможет разобраться в возможных вариантах участия некоммерческих организаций в процедуре независимой оценки.

Справочник подготовлен в рамках программы «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере», выполненной Центром гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ) на средства субсидии Минэкономразвития РФ.

Справочник состоит из двух частей: первая посвящена обзору ситуации в масштабе всей страны; во второй дана справочная информация о региональных практиках формирования и проведения независимой оценки.

Авторы: Татьяна Грищукова

Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ»

Раздел «Ярославская область» (стр.45-58) - материалы данного раздела предоставлены ЯРОО «Центр социального партнерства» (Исаевой Е.А. и Соколовым А.В.).

Раздел «Красноярский край» (стр. 59-68) - материалы данного раздела предоставлены Красноярской региональной общественной организацией «Агентство общественных инициатив» (Печковской И.П. и Рудинской О.В.).

Это издание доступно по лицензии Creative Commons «Attribution-NonCommercial-ShareAlike» («Атрибуция — Некоммерческое использование — На тех же условиях») 3.0 Непортированная



Оглавление

1. Что такое независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги	5
В отношении чего проводится независимая оценка?.....	8
Отличия независимой оценки от гражданского контроля ..	9
2. Субъекты системы независимой системы оценки качества, их полномочия	13
Возможные роли органов федеральной и региональной исполнительной власти, органов местного самоуправления.....	13
Общественные советы по проведению независимой оценки.....	16
Организация — оператор.....	19
Функции администрации учреждения и общественного совета при нем.....	23
3. Как обеспечить независимость процедуры оценки организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги	24
4. Порядок проведения независимой оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги	26
Периодичность проведения оценки, определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка.....	27
Общие критерии независимой оценки качества и конкретные показатели, характеризующие качество оказания услуг учреждениями.....	29

Этапы проведения независимой оценки.....	30
Оформление результатов независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями.....	31
Контроль проведения независимой оценки.....	33
5. Для чего некоммерческим организациям независимая оценка и как некоммерческие организации могут участвовать в оценке.....	34
Нормативные документы, регламентирующие проведение независимой оценки качества услуг организаций социальной сферы.....	36
Региональные практики формирования и проведения независимой оценки.....	40
Пермский край (на примере независимой оценки в сфере здравоохранения Пермского края).....	40
Ярославская область.....	45
Красноярский край (на примере Министерства социальной политики Красноярского края).....	59



1. Что такое независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги

О необходимости проведения независимой оценки всерьез заговорили после Указа Президента РФ № 597 от 7 мая 2012 года, в котором Правительству РФ было дано поручение до 1 апреля 2013 г. совместно с общественными организациями обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

За этот период конструкция независимой оценки несколько раз пересматривалась, подвергалась критике и тестировалась в ряде регионов.

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг социальными организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности собственно самой услуги, работы профильного специалиста, например, назначения лечения пациенту. Речь идет об оценке потребительски значимых характеристик качества организации процесса оказания услуг социальными организациями, таких как открытость



и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность граждан оказанными услугами.

В силу специфики работы социальных организаций и требований к условиям и процессу оказания услуг гражданам оценка проводится по учреждениям отдельных социальных сфер с дальнейшим составлением рейтингов по учреждениям каждой сферы.

Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации.

Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.



Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях:

- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере;
- установления диалога между социальными организациями и гражданами — потребителями услуг (их законными представителями);
- повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

Таким образом, в ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие задачи:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
- получение сведений от получателей услуг социальных организаций о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
- улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

В отношении чего проводится независимая оценка?

Независимой оценке подлежат социальные организации в сфере образования, культуры, социального обслуживания, здравоохранения и сфере физкультуры и спорта. При этом под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются не только ведомственные учреждения, но и негосударственные организации, оказывающие услуги в указанных отраслях. Для них предусмотрен заявительный характер участия в процедуре оценки, тогда как для учреждений ведомственной сети независимая оценка является обязательной процедурой. Особые обязательства по проведению независимой оценки негосударственных (немуниципальных) организаций предусмотрены в отношении медицинских учреждений. Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности¹.

Предмет независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

- соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных

¹ Приказ Минздрава России от 14.05.2015 N 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»



и справочных материалов, размещенных в организации, требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам;

- наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей организаций, в том числе граждан со специальными потребностями;
- соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая процедуру консультирования по телефону, сроки ожидания оказания услуг общественным ожиданиям;
- соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в социальных организациях, общественным ожиданиям;
- оценка общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Отличия независимой оценки от гражданского контроля

Независимая оценка, безусловно, является разновидностью общественного контроля и имеет большое количество общих черт, в связи с чем многие склонны путать эти два направления деятельности. Конечно, в основе этих форм общественного участия лежит оценка какого-либо процес-



са, объекта по определенным параметрам. Однако есть существенные отличия.

Попробуем разобраться.

Во-первых, независимая оценка — это инициатива «сверху», то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая некоммерческими организациями. Поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах, а ее результаты встроены в государственную систему информирования.

Во-вторых, отличие в ограничении объекта оценки. Независимая оценка может быть проведена только в отношении организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения, образования, социального обслуживания, культуры, физкультуры и спорта. Проведение гражданского контроля может касаться различных сфер общественных интересов: качество работы общественного транспорта, качество дорог и др.

В-третьих, независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удобством получения услуг для граждан. То есть, нельзя как в гражданском контроле определить любой круг проблемных вопросов в работе организации или в отрасли и провести оценку по данному вопросу. В систему показателей процедуры независимой оценки входят только те, которые относятся к полномочиям самой социальной организации, то есть решения по ним принимает администрация организации, а, кроме того, показатели способны охарактеризовать такие критерии качества работы организации, как открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предо-



ставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность граждан оказанными услугами.

При проведении общественного контроля такой жесткой привязки нет, круг вопросов шире. Выявляется общественно значимая проблема, которая впоследствии должна быть решена в рамках имеющихся полномочий органов власти, муниципалитетов или самих организаций. При этом в каждом конкретном случае предмет гражданского контроля может различаться.

В-четвертых, различие в объеме исследования. Независимая оценка проводится в отношении всех организаций в каждой социальной сфере. Гражданский контроль работы социальных организаций чаще проводится выборочно и не ставит своей целью охватить большое количество учреждений.

В-пятых, независимая оценка предусматривает оценку качества в динамике, то есть предусматривается возможность сравнения организаций между собой и сравнения динамики изменений показателей по одной организации. Гражданский контроль такой задачи перед собой не ставит и направлен в первую очередь на выявление нарушений прав в каждом конкретном случае.

В-шестых, отличия в фиксации результатов оценки. Независимая оценка, как и гражданский контроль, предусматривает составление рекомендаций по исправлению выявленных недостатков и повышению качества оказания услуг для каждой организации по итогам оценки. Отличие в том, что независимая оценка в качестве результата предусматривает также составление сводного



рейтинга по всем организациям, прошедшим процедуру оценки.

В-седьмых, различия в финансовом и организационном сопровождении. Орган исполнительной власти региона, уполномоченный на проведение независимой оценки, наделен ответственностью по организационному сопровождению работы общественного совета при проведении независимой оценки, а также финансированию работы организации-оператора.

Резюмируя, можно отметить, что процедура гражданского контроля направлена на выявление случаев нарушения прав, их устранение как на уровне отдельной организации, так и путем системных изменений, которые будут способствовать предотвращению нарушений в будущем. При этом спектр методов, которые могут использовать инициаторы гражданского контроля, не ограничен, помимо взаимодействия с лицами, принимающими решения, практикуется также обращение в СМИ, к общественности, в прокуратуру и другие методы. Независимая оценка проводится для совершенствования условий предоставления услуг с учетом доступности и удобства получения услуги для граждан, оценки уровня удовлетворенности потребителей. Для достижения этих целей приоритет отдается методам конструктивного взаимодействия с администрацией учреждения по изменению ситуации и настройке потребительского качества.

2. Субъекты системы независимой системы оценки качества, их полномочия

Возможные роли органов федеральной и региональной исполнительной власти, органов местного самоуправления

На **федеральном уровне** развитием системы независимой оценки организаций, оказывающих социальные услуги, занимается Министерство труда и социального развития РФ. Федеральный закон № 256 от 21 июля 2014 года закрепляет координацию и общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования в полномочиях федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики.

Органом власти, обеспечивающим открытость информации о работе учреждений социальной сферы, ответственным за ведение федерального информационного ресурса (www.bus.gov.ru), на котором размещаются результаты независимой оценки по отдельным организациям, регионам, является Федеральное казначейство РФ.

Федеральные и региональные органы исполнительной власти, являющиеся учредителями организаций, оказывающих социальные услуги, организуют проведение независимой оценки и образуют для этих целей общественные



советы. Анализ практики, сложившейся в различных регионах, показывает, что органом, отвечающим за организацию проведения независимой оценки, является чаще ведомство, отвечающее за формирование политики в конкретной социальной отрасли, а так же за развитие ведомственной сети учреждений этой сферы. Это означает, что чаще всего организацией независимой оценки занимаются профильные органы исполнительной власти: министерства и департаменты социального развития (или социальной защиты) в регионе организуют работу по проведению независимой оценки в отношении организаций социального обслуживания, министерства культуры — в отношении учреждений культуры и т.д. Однако в части регионов уполномоченным органом власти является надведомственный орган исполнительной власти, отвечающий за стратегическое развитие социальной сферы в целом.

В тот момент, когда в регионе принимается решение о наделении органа власти полномочием по организации проведения независимой оценки, соответствующие поправки вносятся в положение о ведомстве. Кроме того, орган исполнительной власти своим решением создает общественный совет по независимой оценке или наделяет этим полномочием имеющийся общественный совет. Соответствующая функция общественного совета должна быть закреплена в положении о нем.

Органы местного самоуправления, являясь учредителями социальных организаций, согласно федеральному закону № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» должны создавать условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в соот-



ветствии с федеральным законодательством. Это означает, что органы местного самоуправления также имеют право создавать общественные советы по независимой оценке (или наделять этой функцией имеющиеся советы), самостоятельно назначать органы, ответственные за организацию проведения независимой оценки в своем муниципальном образовании. На практике в большинстве регионов это решение принимается региональной властью в обсуждении с муниципалитетами. Региональный совет может отвечать за проведение независимой оценки по принципу ведомственной принадлежности, может выполнять координационные функции и методическое сопровождение организации и проведения независимой оценки либо муниципалитет полностью отвечает за организацию проведения независимой оценки. Какой будет выбран вариант, решается в регионе.

Под организацией проведения независимой оценки понимается работа уполномоченного органа власти по организационному сопровождению работы общественного совета. Это может быть, например, предоставление по запросу необходимой информации, предоставление общественному совету помещения для проведения заседаний, рассылка приглашений и другие обеспечительные виды деятельности. Кроме того уполномоченный орган выступает в роли заказчика работ организации-оператора, то есть формирует техническое задание, проводит конкурсные процедуры в соответствии с законодательством о контрактной системе, выбирает организацию-оператора и заключает с ней договор, а также осуществляет контроль качества работы организации-оператора в рамках заключенного контракта. Орган исполнительной власти (местного самоуправления) рассматривает в месячный срок результаты



оценки, предоставленные общественным советом, и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций. Результаты оценки в обязательном порядке направляются оцениваемым организациям. Уполномоченный орган обеспечивает открытость деятельности общественного совета, процедуры и результатов независимой оценки, размещая данную информацию на своем официальном сайте.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений гражданами о качестве оказания услуг социальными организациями, обобщение и анализ общественного мнения, а также отвечают за пропаганду среди населения важности участия в независимой оценке и разъяснение гражданам ее процедуры.

Общественные советы по проведению независимой оценки

В субъекте Российской Федерации может быть создан либо один общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, либо такой общественный совет создается при каждом отраслевом органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (культура, социальное обслуживание, охрана здоровья, образование).

При принятии органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации решения об организации проведе-



ния независимой оценки муниципальными образованиями, общественные советы по ее проведению формируют также органы местного самоуправления. Независимая оценка проводится в данном случае в отношении организаций, расположенных на соответствующих территориях муниципальных образований.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. При этом в общественный совет, наделенный функцией независимой оценки, не могут входить чиновники и работники оцениваемых организаций. Число членов общественного совета не может составлять менее пяти человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.

В полномочия общественного совета, уполномоченного на проведение независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями, входит:

1. определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;
2. составление графика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, включенными в перечень (в отношении одних и тех же организаций независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);
3. формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг (организации-оператора),



принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого уполномоченным органом власти (органом местного самоуправления) с оператором;

4. установление при необходимости критериев оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ) и показателей, характеризующих дополнительные критерии;
5. осуществление независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями с учетом информации, представленной оператором;
6. представление в уполномоченный орган власти (орган местного самоуправления) результатов независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями, а также предложений по улучшению качества их деятельности.

Независимая оценка предполагает проведение большого объема работ в достаточно сжатые сроки, поэтому для облегчения задачи общественных экспертов, входящих в совет, все полевые исследования, а также расчеты и анализ полученных данных проводит организация-оператор. Результаты своей работы в виде рейтингов и предварительных рекомендаций данная организация передает общественному совету, который при необходимости проводит выборочные проверки качества проведенной работы, анализирует полученные данные и разрабатывает рекомендации для каждой организации, прошедшей независимую оценку.

Организация — оператор

Для того чтобы обеспечить необходимый охват организаций социальной сферы и обеспечить профессиональное и качественное выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, уполномоченный орган власти должен обеспечить привлечение организации-оператора. Это независимая организация, обладающая необходимыми специалистами для проведения необходимых исследовательских работ.

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ организация-оператор определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Это означает, что орган власти обязательно должен предусмотреть финансирование и провести открытые конкурсные процедуры для определения исполнителя контракта.

Однако разъяснения Министерства труда и социального развития по вопросам реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ² допускают привлечение в качестве организации-оператора:

- организацию, заключившую в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муници-

2 Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г. «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».



пальных нужд» государственный, муниципальный контракт на выполнение указанных выше работ;

- учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках государственного задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности.

Привлечение государственного (муниципального) учреждения возможно, если это учреждение отвечает требованиям, установленным для оператора, с учетом предложений общественного совета, а выполнение тех или иных работ в качестве оператора для целей проведения независимой оценки качества оказания услуг соответствует основным видам деятельности, предусмотренным его учредительными документами. В этом случае работа может проводиться в рамках государственного (муниципального) задания, сформированного учредителем этого учреждения. Чаще всего в этой роли выступают информационно-аналитические центры, существующие при органах власти.

В этом случае решение об определении государственного (муниципального) учреждения в качестве оператора с учетом вышеуказанных условий оформляется протоколом заседания общественного совета.

Деятельность организации-оператора заключается в выполнении следующих мероприятий:

— сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, при этом организацией-оператором используется общедоступная информация об организациях социальной сферы, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных, а также



специально организованные эксперименты и наблюдения в социальной организации;

— проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг;

— представление информации о проведенной оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы в общественный совет³.

Информация в общественный совет представляется в виде обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов. В некоторых случаях заказчик может требовать составления предварительных рекомендаций для оцениваемых социальных организаций.

Нужно отметить, что социальные ведомства по-разному распределяют ответственность между общественным советом и организацией-оператором. Так, например, Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки, утвержденными Министерством культуры России⁴, организация-оператор разрабатывает инструментарий и методику проведения оценки, проводит необходимые полевые исследования, анализирует полученные данные, составляет рейтинги и систематизирует выявленные проблемы. Общественный совет на основе полученных от организации-оператора данных и с учетом проведенных им

3 Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г.

О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

4 Приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»



общественных слушаний разрабатывает рекомендации каждой организации, прошедшей независимую оценку.

При этом несмотря на рекомендательный характер утвержденных федеральными органами власти методических рекомендаций, на практике региональные уполномоченные органы часто используют этот документ как обоснование объема заказываемых работ организации-оператору и в дальнейшем как финансовое обоснование по данному контракту.

Региональная практика предусматривает возможности для взаимодействия общественного совета и организации-оператора с сохранением принципа независимости. Органы власти, стремясь защитить себя от недобросовестных поставщиков услуг, предусматривают в техническом задании представление результатов каждого этапа общественному совету и одобрение результатов, оформленное в виде решения совета, которое является обязательным условием принятия результатов этапа заказчиком. Кроме того такой вариант позволяет общественному совету быть включенным в процесс проведения оценки, знать и понимать методику проведения оценки и иметь возможность коррекции и (или) уточнения спорных моментов в проводимом организацией-оператором исследовании. Это в свою очередь усиливает ответственность общественного совета за результаты оценки, а также снимает риски непринятия членами общественного совета результатов, предоставленных организацией-оператором.

Функции администрации учреждения и общественного совета при нем

Администрация социальной организации и общественный совет при этой организации должны быть заинтересованы в постоянном улучшении качества оказываемых услуг и качества обслуживания. Независимая оценка призвана стимулировать организации к анализу предложений и жалоб потребителей услуг для улучшения потребительских свойств оказываемых услуг, повышению комфортности предоставления услуг, вежливости сотрудников и, как результат, удовлетворенности граждан.

Администрация учреждения обеспечивает возможность проведения необходимых замеров в учреждении, а также доступ к потребителям услуг в стационарных учреждениях для проведения опросов, граждан, выразивших свое согласие на участие в оценке. Очень часто на этапе сбора данных социальные организации просто не должны препятствовать проведению исследования, поскольку независимая оценка не предполагает дополнительных нагрузок на персонал организации.

Далее организация совместно с общественным советом имеет право знакомиться с результатами оценки, рейтинги и рекомендации уполномоченным органом доводятся до каждой организации. Организация совместно с общественным советом рассматривает рекомендации, утвержденные уполномоченным общественным советом, и составляет план по улучшению качества работы, по выполнению которого впоследствии отчитываются перед органом власти (местного самоуправления), ответственным за формирование политики в соответствующей социальной сфере.



Общественный совет социальной организации и общественный совет уполномоченного ведомства должны контролировать и по возможности поддерживать проводимые улучшения, выполнение планов.

Социальные организации (учреждения) должны обеспечивать открытость информации о своей деятельности и о предоставляемых услугах, а также о результатах независимой оценки и о планах работы с рекомендациями. Данная информация должна содержаться на стендах и на сайте организации, сайте www.bus.gov.ru, а также при наличии необходимости предоставляться по запросу членам общественного совета для проведения независимой оценки.

3. Как обеспечить независимость процедуры оценки организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги

Ключевым игроком проведения независимой оценки социальных организаций является общественный совет при уполномоченном органе, который, как отмечалось выше, состоит из представителей некоммерческих организаций, общественных экспертов. Именно общественный совет наделен полномочиями по составлению рекомендаций и утверждению рейтингов на основании результатов исследования оператора. Органы власти, органы местного самоуправления так же, как и социальные организации, не принимают непосредственного участия в проведении оценки, формировании рейтингов и разработке предложений. Роль



уполномоченного органа сводится к решению организационных вопросов работы общественного совета и организации работы по выбору организации-оператора, оплаты услуг оператора. Организация-оператор — это независимая организация, выполняющая государственный заказ на сбор и первичный анализ информации о работе организаций, оказывающих социальные услуги, и ключевым критерием выбора такой организации должно быть отсутствие ее заинтересованности в искажении результатов исследования в чью-либо пользу.

В том случае, когда с одобрения общественного совета организацией-оператором выступает учреждение субъекта Российской Федерации, муниципальное учреждение в рамках государственного задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) с учетом его уставной деятельности, общественный совет должен участвовать в контроле процедур оценки, исключать возможность использования самоконтроля организаций как единственного инструмента независимой оценки.

Общественный совет имеет возможность участвовать в составлении технического задания для организации-оператора. Таким образом, членам общественных советов для контроля качества выполняемых работ, обеспечения вовлеченности членов совета в процедуры оценки целесообразно предусматривать в техническом задании на выполнение работ по независимой оценке обязательность рассмотрения и одобрения общественным советом методики проведения исследования, составления рейтингов, инструментарий, разработанный оператором. Другими словами, результаты работы организации-оператора по каждому этапу должны будут проходить обязательное рассмотрение



экспертами общественного совета, прежде чем будут приняты заказчиком в лице уполномоченного органа.

Готовые результаты независимой оценки утверждаются общественным советом, решение которого фиксируется в протоколе и передается в Уполномоченный орган. Уполномоченный орган в месячный срок должен ознакомиться с представленной информацией о результатах независимой оценки качества оказания услуг, донести результаты до социальных организаций. В дальнейшем, организации, прошедшие оценку и получившие предложения по улучшению качества предоставления услуг, составляют планы, а уполномоченный орган должен организовать контроль исполнения планов, а также в дальнейшем учесть результаты независимой оценки при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций, оказывающих социальные услуги. Из вышесказанного видно, что уполномоченный орган и сами учреждения (организации) не принимают участия в процедуре оценки, что гарантирует независимый взгляд на учреждения и организации в социальной сфере.

4. Порядок проведения независимой оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги

В регионе может быть утвержден порядок проведения независимой оценки, это, безусловно, фиксирует процедуру проведения оценки, обеспечивает устойчивость практики оценки. Однако это не обязательно, поскольку федеральная нормативная база достаточно подробно описывает процедуру оценки, и на региональном уровне до-



статочного принятия ключевых решений общественным советом и закреплению объемов и требований к проведению независимой оценки в техническом задании независимому оператору. Второй вариант представляется более предпочтительным на этапе становления системы независимой оценки в регионе, когда отрабатываются пилотные практики, поскольку такой подход более гибкий, менее жестко регламентирован нормативно-правовой базой региона и доступен для коррекции обнаруженных недостатков. Принятие регионального порядка возможно в качестве документа, закрепляющего некоторые решения общественного совета, например, по расширению количества критериев и дополнению показателей, по обязательным методам и источникам получения информации, чтобы обеспечить качество работы организации-оператора и т. д.

Периодичность проведения оценки, определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка

Перечень организаций, в отношении которых с определенной периодичностью (не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одних и тех же организаций) проводится согласно Федеральному закону № 256-ФЗ независимая оценка, определяет общественный совет, на который возложены функции по проведению независимой оценки. В соответствии с этим перечнем общественный совет определяет график проведения независимой оценки. Решения общественного совета оформля-



ются протоколами заседаний и размещаются на официальном сайте органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), при котором он создан.

Как правило, количество отобранных организаций (объем выборки) определяется общим числом социальных организаций в определенной социальной сфере, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, и должно обеспечивать репрезентативность и возможность сравнения результатов независимой оценки по однотипным организациям (например, по библиотекам, либо по поликлиникам, либо по домам-интернатам и пр).

Порядок отбора организаций для проведения независимой оценки качества оказания ими услуг содержится в методических документах соответствующих федеральных органов исполнительной власти. С учетом данных документов порядок отбора организаций может уточняться (конкретизироваться) субъектами Российской Федерации.

Так, например, Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а (пункты 14-15), рекомендовано включать в перечень организаций для проведения независимой оценки не менее пяти организаций социального обслуживания. Перечни рекомендуется определять в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

- типов организаций (стационарного, полустационарного и надомного социального обслуживания);
- видов организаций, определенных в субъекте Российской Федерации;

- 
- видов социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;
 - категорий получателей услуг.
 - Общественные советы ежегодно составляют и утверждают своим решением перечень организаций с учетом региональных особенностей формирования сети таких учреждений и востребованности услуг населением.

Общие критерии независимой оценки качества и конкретные показатели, характеризующие качество оказания услуг учреждениями

Общие критерии независимой оценки установлены Федеральным законом № 256-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения людьми с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников социальной организации;
- удовлетворенность граждан оказанными услугами.

Конкретные показатели, характеризующие указанные критерии, утверждены приказами федеральных социальных ведомств (см. раздел «Нормативно-правовые акты, регламентирующие организацию и проведение независимой



оценки в РФ») и могут существенно отличаться в зависимости от типа учреждения, социальной сферы оказания услуг. Показатели могут быть доработаны общественным советом, уполномоченным на проведение независимой оценки, измененные показатели утверждаются решением совета и фиксируются в протоколе.

Этапы проведения независимой оценки

Оценка проводится с использованием различных методов и каналов получения информации. Несмотря на споры по поводу необъективности, ключевым методом оценки все же остается проведение опросов потребителей услуг — пациентов и в отдельных случаях их представителей (родителей и иных законных представителей, родственников), поскольку одна из главных задач независимой оценки — сбор и обобщение предложений и замечаний потребителей услуг в здравоохранении по качеству работы учреждений. Однако этот метод не единственный, для оценки используются также такие гражданские технологии контроля, как «контрольная закупка», а также такие методы как натурное наблюдение в учреждении, потребительский эксперимент и анализ сайта. Последние методы проводятся по заранее составленной экспертами рабочей карте, в которой указаны параметры и четко описывается процесс их фиксации.

Проведение независимой оценки состоит из следующих этапов:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;

- 
- получение сведений от получателей услуг организаций социального обслуживания о практике получении данных услуг;
 - выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
 - интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
 - формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
 - улучшение качества организации предоставления услуг организаций социального обслуживания.

Оформление результатов независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями

Составление рейтингов деятельности организаций является одной из возможных форм представления результатов независимой оценки. Этот результат нагляден и дает возможность сравнения социальных организаций по определенным оцениваемым показателям. При этом рейтинг может быть единым, может быть составлен по типам или видам учреждений (организаций), по территориям, по отдельным показателям.

Нужно понимать, что рейтинг, при всей его наглядности, не может дать разъяснений о том, какие дефициты в работе учреждения выявлены и как они могут быть устранены или нивелированы. Для детализации результатов независи-



мой оценки в разрезе отдельных организаций общественный совет разрабатывает рекомендации по улучшению качества работы и оказания услуг для каждого оцененного учреждения (организации).

Как должны выглядеть рекомендации организациям, решает общественный совет. Уполномоченный орган может закреплять форму и порядок предоставления планов работы с рекомендациями общественного совета в форме приказа ведомства.

Рекомендации по процедуре проведения независимой оценки и формам представления результатов независимой оценки содержатся в следующих нормативных документах в отраслях социальной сферы:

1. приказ Минздрава России от 14.05.2015 N 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;
2. приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания», в котором также предусмотрено формирование рейтингов организаций социального обслуживания, предложен способ составления этих рейтингов на основе интегральной оценки качества оказания услуг;
3. приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учрежде-



ний, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»;

4. приказ Минспорта России от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта»;
5. письмо Министерства образования и науки РФ от 14 октября 2013 г. N АП-1994/02 «О методических рекомендациях по внедрению НСОКО»

Указанные методические документы размещены на официальном сайте соответствующего федерального органа исполнительной власти и на официальном сайте Минтруда России в подразделе «Независимая система оценки качества» по адресу: <http://www.rosmintrud.ru/nsok/legislation>.

Контроль проведения независимой оценки

Координация и контроль проведения в регионах независимой оценки возложен на Министерство труда и социальной защиты РФ. В регионе контроль осуществляет либо надведомственный орган, курирующий социальную сферу, либо сам уполномоченный орган, организуя работу общественного совета и выступая заказчиком работ организации-оператора. За уполномоченным органом или за учредителем социальных организаций (в случаях, если это разные органы власти и местного самоуправления) закрепляется функция контроля исполнения социальными организациями планов работы по рекомендациям общественного совета.



Общественные советы (при уполномоченном органе и при социальных организациях) могут также принимать участие в контроле деятельности организации-оператора, а также контролировать выполнение планов организациями, оказывающими социальные услуги.

5. Для чего некоммерческим организациям независимая оценка и как некоммерческие организации могут участвовать в оценке

Некоммерческая организация может быть привлечена к проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы по следующим направлениям:

- Участие представителей НКО в работе общественного совета по проведению независимой оценки в качестве его членов или экспертов. При этом общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг согласно Федеральному закону № 256-ФЗ формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, а члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах.
- В качестве респондентов при проведении опросов о качестве оказания услуг организациями социальной сферы, выступающих при этом экспертами от профессионального сообщества, осуществляющего деятельность в соответствующей сфере.

- 
- В качестве оператора, если такая социально ориентированная некоммерческая организация соответствует требованиям, установленным к операторам с учетом предложений общественного совета, и проводит работы, связанные со сбором, обобщением и анализом информации для независимой оценки.

При этом некоммерческая организация для работы в качестве оператора может привлекать не только средства уполномоченного ведомства в рамках заключенного государственного (муниципального) контракта на выполнение таких работ в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок. Некоммерческая организация может написать заявку на получение субсидии, выделяемой на поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций и предоставляемой по результатам конкурсного отбора в рамках постановления Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям» (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 30 октября 2013 г. № 976), поскольку участие в независимой оценке выделено в качестве приоритета для поддержки СОНКО. И, третий вариант, некоммерческая организация может выступить в роли организации-оператора за счет собственных (или спонсорских) финансовых ресурсов. В любом случае некоммерческая организация, принимающая решение об участии в независимой оценке в качестве организации-оператора, должна взвесить свой исследовательский потенциал в соответствии с объемом работ и требованиями к их результату, а также оценить возможности и необходимость привлечения партнеров и т.д.

- 
- Еще один вариант участия некоммерческой организации в независимой оценке — это работа с населением по вовлечению их в оценку, разъяснению и толкованию результатов оценки своим целевым группам, использование результатов оценки в защите прав своих целевых групп.

Нормативные документы, регламентирующие проведение независимой оценки качества услуг организаций социальной сферы

- Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ «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»;
- Указ Президента РФ № 597 от 7 мая 2012 года «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществ-



вления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

- Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г. О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования.

В сфере здравоохранения:

- Приказ Минздрава России от 14.05.2015 N 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;
- Приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

В сфере социального обслуживания:

- Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания», в котором также предусмотрено формирова-



ние рейтингов организаций социального обслуживания, предложен способ составления этих рейтингов на основе интегральной оценки качества оказания услуг;

- Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

В сфере культуры:

- Приказ Минкультуры России от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»;
- Приказ Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

В сфере физкультуры и спорта:

- Приказ Минспорта России от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта»;
- Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образова-



тельную деятельность (утв. заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А. Б. Повалко 1 апреля 2015 года).

В сфере образования:

- Приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Методические рекомендации Минобрнауки России по формированию независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим управление в сфере образования от 4 февраля 2013 г. № АП-113/02);

Региональные практики формирования и проведения независимой оценки

Пермский край (на примере независимой оценки в сфере здравоохранения Пермского края)

- Структура органов региона и муниципалитетов, уполномоченных на проведение независимой оценки в регионе (контактная информация: телефон, электронная почта, раздел сайта)

В Пермском крае все учреждения здравоохранения краевые, таким образом, муниципалитеты, не являясь учредителем медицинских организаций, не имеют полномочий по организации проведения независимой оценки на муниципальном уровне.

Органом власти, уполномоченным в Пермском крае на организацию проведения независимой оценки учреждений в сфере здравоохранения, является **Министерство здравоохранения Пермского края**.

Телефоны: (342) 217-79-00, факс: (342) 217-75-26;

e-mail: info@minzdrav.permkrai.ru;

Адрес сайта: <http://minzdrav.permkrai.ru>, раздел «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями».

Поскольку Пермский край в 2013 году вошел в число пилотных площадок по формированию независимой оценки в здравоохранении и образовании, на этапе запуска и пи-

лотной отработки независимой системы оценки уполномоченным органом был назначен **Департамент социальной политики Аппарата Правительства Пермского края.**

Телефоны: (342) 253-72-24, факс (342) 253-70-02;

Адрес сайта: <http://www2.permkrai.ru/people/departmentofhuman>, раздел «Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае»

- **Общественные советы** (с указанием органа власти, при котором создан совет), являющиеся субъектами независимой оценки (наименование и контактная информация).

Общественный совет при министерстве здравоохранения Пермского края

e-mail совета: zdravsovet@mail.ru

Общественный совет при Департаменте социальной политики Аппарата Правительства Пермского края выполняет контрольные и координационные функции и имеет в своем составе пять рабочих групп по каждой из социальных сфер, подлежащих независимой оценке.

Телефоны: (342) 253-72-24, факс (342) 253-70-02

- **Нормативно-правовые акты** региона, которые регулируют вопросы проведения независимой оценки

Распоряжение Правительства Пермского края от 15.07.2013 № 166-рп «Об организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае»;



Приказ Министерства здравоохранения Пермского края от 24.10.2013 № СЭД 34-01-06-685 «О создании общественного совета» (в редакции приказа от 18.11.2014 № СЭД 34-01-06-837) ;

Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями утвержден Общественным советом министерства здравоохранения Пермского края в 2014 году.

- Источники финансирования услуг организации-оператора по проведению независимой оценки в регионе

В 2014 году независимая оценка была проведена за счет средств государственной программы Пермского края «Развитие здравоохранения». Конкурсные процедуры определения организации-оператора были проведены в соответствии с законодательством о контрактной системе в РФ.

- Адреса официальных сайтов, на которых размещается информация о методике, мероприятиях и результатах независимой оценки

Сайт Министерства здравоохранения Пермского края <http://minzdrav.permkrai.ru>

Сайт казначейства России <http://bus.gov.ru>

- Региональный кейс формирования независимой оценки в одной или нескольких социальных сфер.

Как указывалось выше, в регионе сначала существовала надведомственная система формирования независимой оценки. С принятием в 2014 году министерством здравоохранения РФ федеральной методики, наделяющей полномо-



чиями независимой оценки региональные органы власти в области здравоохранения, в Пермском крае функция организации независимой оценки была передана Министерству здравоохранения Пермского края, и, соответственно, общественному совету при этом органе власти.

В течение 2014 года общественный совет определил и утвердил перечень медицинских организаций, участвующих в независимой оценке (100% учреждений, оказывающих массовые услуги населению в амбулаторных и стационарных условиях).

Общественный совет участвовал в разработке технического задания для организации-оператора, рекомендации совета были учтены Министерством здравоохранения ПК в итоговом техническом задании.

Общественный совет согласно разработанному техническому заданию на всех этапах выполнения организацией-оператором работ, выступал в роли контролера качества работ, поскольку результаты каждого этапа представлялись организацией-оператором, обсуждались на заседании общественного совета при министерстве здравоохранения. По условиям договора заказчик (министерство здравоохранения ПК) мог принять результаты этапов выполнения работ только при наличии протокола решения общественного совета об одобрении качества выполненной работы.

Результаты работы организации-оператора были переданы в общественный совет, который провел выборочные проверки в учреждениях здравоохранения, рассмотрел и уточнил рейтинги с привлечением к работе специалистов организации-оператора, утвердил рейтинги и предложения учреждениям и направил результат в Министерство здравоохранения Пермского края.



По итогам независимой оценки было проведено совещание для руководителей учреждений, а так же пресс-конференция с целью разъяснения процедуры оценки, полученных результатов и направлений дальнейшей работы по улучшению качества работы медицинских учреждений Пермского края.

В 2015 году Общественный совет провел совещание совместно с руководителем региональной группы по общественному контролю в социальных учреждениях Общественной палаты Пермского края, в ходе которого передали перечень организаций, получивших в ходе независимой оценки низкие оценки, с указанием конкретных проблем, для первоочередных выездных проверок группы общественного контроля. А так же были достигнуты договоренности о приглашении членов общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края к участию в выездах группы общественного контроля в медицинские учреждения.

В 2015 году общественный совет при министерстве здравоохранения Пермского края, совместно с активными общественными организациями края проводит работу по привлечению к работе с результатами независимой оценки общественных советов медицинских учреждений. Совместно с администрацией члены советов обсуждают рекомендации и планы работы по улучшению качества работы.

Для некоммерческих организаций края проводится обучение по теме независимой оценки, возможностям участия граждан и использования результатов, совместно с активными некоммерческими организациями Пермского края подготовлены и распространяются памятки, брошюры по данной теме для консультантов общественных приемных, пациентских организаций.

Ярославская область

Структура органов региона и муниципалитетов, уполномоченных на проведение независимой оценки в регионе (контактная информация: телефон, электронная почта, раздел сайта)

В Ярославской области система независимой оценки внедряется:

- Департаментом культуры Ярославской области:
Адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Революционная, д. 9/4
Телефон: (4852) 30-52-29, 40-18-29, 40-12-91
Факс: (4852) 30-43-46
Email: dcul@region.adm.yar.ru
<http://www.yarregion.ru/depts/dcul/default.aspx>
- Департаментом труда и социальной поддержки населения Ярославской области:
Адрес: 150054, г. Ярославль, ул. Чехова, д. 5
Телефон: (4852) 40-04-04
Факс: (4852) 40-03-99
Email: dtspn@soc.adm.yar.ru
<http://www.yarregion.ru/depts/dtspn/default.aspx>
- Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области:
Адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Советская, д. 11/9
Телефон: (4852) 40-18-91; (4852) 30-37-58
Факс: (4852) 72-82-48
Email: dzf@region.adm.yar.ru
<http://www.yarregion.ru/depts/zdrav/default.aspx>
- Департаментом образования Ярославской области:
Адрес: 150999, г. Ярославль, ул. Советская, д. 7



Телефон: (4852) 40-18-95

Факс: (4852) 72-83-81

Email: dobr@region.adm.yar.ru

<http://www.yarregion.ru/depts/dobr/default.aspx>

Общественные советы, являющиеся субъектами независимой оценки (наименование и контактная информация)

При каждом из вышеперечисленных департаментов создан общественный совет, наделенный полномочиями по проведению независимой оценки.

Нормативно-правовые акты региона, которые регулируют вопросы проведения независимой оценки

Региональная нормативная база в части регулирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению — довольно скудная. Одна из ключевых проблем — отсутствие актов профильных департаментов. А те акты, которые уже приняты, являются мало проработанными, формальными и шаблонными. Ситуация на региональном уровне осложнена и тем, что тексты некоторых нормативных актов не представлены в информационно-правовых системах, а следовательно, у граждан нет возможности ознакомиться с ними в свободном доступе. Упоминания о данной системе содержатся в «дорожных картах», принятых Правительством ЯО по отдельным сферам.

Раздел 8 постановления Правительства ЯО от 18.03.2013 N 249-п (ред. от 09.07.2014) «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации изменений в отраслях социальной сферы, направленных на повыше-



ние эффективности здравоохранения в Ярославской области» содержит ссылку на приказ департамента здравоохранения и фармации Ярославской области от 13.12.2013 N 3078 «О независимой оценке качества работы государственных учреждений здравоохранения Ярославской области». Из того же Раздела 8 следует, что «совместно с общественными организациями области, входящими в Совет общественных организаций по защите прав пациентов при департаменте здравоохранения и фармации Ярославской области, проведено анкетирование пациентов по оценке удовлетворенности населения качеством и доступностью медицинской помощи; утверждена методика рейтингования интернет-сайтов государственных медицинских организаций, в соответствии с которой ГБУЗ ЯО «Медицинский информационно-аналитический центр» проведено рейтингование интернет-сайтов государственных медицинских организаций.

Приняты также постановление Правительства ЯО от 21.05.2014 N 470-п «О Плана мероприятий («дорожной карте») по реализации изменений, направленных на повышение эффективности сферы культуры в Ярославской области, и признании утратившим силу постановления Правительства области от 13.03.2013 N 227-п»; постановление Правительства ЯО от 23.04.2013 N 435-п (ред. от 19.05.2014) «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению эффективности и качества образовательных услуг в Ярославской области»; постановление Правительства ЯО от 13.03.2013 N 226-п (ред. от 30.04.2014) «О плане мероприятий («дорожной карте») по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Ярославской области на 2013-2018 годы». Все эти



постановления построены по стандартной схеме. Они содержат перечень основных мероприятий, в который как раз и входит внедрение независимой оценки качества работы соответствующих организаций. Также определены ответственные исполнители и сроки реализации мероприятий.

Адреса официальных сайтов, на которых размещается информация о методике, мероприятиях и результатах независимой оценки

- На сайте Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области в разделе «Деятельность» создана специальная вкладка «Независимая оценка качества работы учреждений соцобслуживания ЯО» (<http://www.yarregion.ru/depts/dtspn/tmpPages/activities.aspx>). В ней размещены протоколы общественного совета, а также «Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений» и результаты независимой оценки в виде рейтинга деятельности учреждений социального обслуживания населения Ярославской области всех типов в 2014 году.
- На сайте Департамента культуры Ярославской области в разделе «Деятельность» также создана специальная вкладка «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры» (<http://www.yarregion.ru/depts/dcul/tmpPages/activities.aspx>). В ней размещены презентация о реализации независимой оценки культуры в Ярославской области, итоги независимой оценки качества работы учреждений культуры Ярославской области в результате реализа-



ции пилотного проекта, а также приказ «Об участии в пилотном проекте».

- Департамент образования Ярославской области создал на своем сайте отдельную страницу, посвященную независимой оценке: (<http://www.yarregion.ru/depts/dobr/Pages/%D0%9D%D0%B5%D0%B7%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D1%8F-%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0-%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0-%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B9-%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8.aspx>). На ней размещена информация о проведении независимой оценки в 2015 году во всех организациях дошкольного уровня (более 430 учреждений). Также размещен Приказ Департамента образования Ярославской области от 07.04.2015 № 330/01-03 «Об организации в 2015 году сбора, обобщения и анализа данных о качестве образовательной деятельности дошкольных образовательных организаций». Размещена анкета для опроса родителей (ее заполнение осуществляется через интернет дневник) и инструкция для родителей по работе с региональным интернет-дневником.

Региональный кейс формирования независимой оценки в одной или нескольких социальных сферах

- В информации о ходе независимой оценки качества образовательной деятельности дошкольных об-



разовательных организаций Ярославской области (на 30.06.2015 года) указывается, что в независимой оценке приняли участие 20719 человек (родителей дошкольников). Это составляет более трети от общего количества родителей, дети которых посещают детские дошкольные образовательные учреждения. В ходе анкетирования от родителей поступило также более 6 тыс. предложений по улучшению ситуации в образовательных учреждениях. На странице размещены результаты независимой оценки качества образовательной деятельности дошкольных учреждений Ярославской области. Оператором проведения независимой оценки учреждений дошкольного образования выступает ГУ ЯО «Центр оценки и контроля качества образования». Работа осуществлялась в рамках государственного задания для данного учреждения. Оператором по сбору данных для независимой оценки учреждений культуры Ярославской области выступила Автономная некоммерческая организация «Рейтинговое агентство независимой оценки качества услуг в различных социальных сферах (культуры, образования, науки, здравоохранения, спорта)». Работа осуществлялась в рамках выполнения контракта, заключенного Министерством культуры Российской Федерации. Департамент труда и социальной поддержки населения Ярославской области и Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области осуществляли сбор данных силами Общественных советов, волонтеров, подведомственных учреждений и сотрудников самих департаментов.



Независимая оценка учреждений в сфере культуры

В 2014 году также была проведена оценка качества работы учреждений культуры Ярославской области.

В Ярославской области более 200 учреждений культуры. Некоторые из них объединены и образуют единое юридическое лицо. Но большинство функционирует как самостоятельные субъекты. Важно отметить, что сфера культуры достаточно сложный механизм: на территории региона функционируют как федеральные учреждения (Театр им. Ф.М. Волкова, цирк), так и региональные, городские, районные и поселковые учреждения. Каждое из учреждений имеет свою не только тематическую специфику, но и подведомственность.

Внедрение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры было predetermined майским указом Президента страны и федеральным законом № 256-ФЗ от 21.07.2014 «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» (принят в июле 2014 года).

Министерство культуры России прежде, чем внедрять повсеместно на территории страны новый институт решило провести пилотные проекты. Ярославская область стала одним из таких регионов, где за счет федерального ведомства была апробирована разрабатываемая методика независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Часть учреждений не попали в пилотный проект независимой оценки. Например, среди таких учреждений — об-



ластной цирк и четыре учреждения образования, подведомственные Департаменту культуры. Им данная процедура предстоит в будущем.

В соответствии с федеральными требованиями, независимая оценка создается как институт внешнего оценивания качества. Поэтому большую роль в ее осуществлении должны играть общественные институты. Одним из них является Общественный совет при Департаменте культуры Ярославской области. Данный совет был сформирован, когда решение об участии Ярославской области в пилотном проекте уже было принято, а сам процесс уже был запущен.

Для проведения независимой оценки Министерство культуры России провело закупку на оказание услуг по созданию автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры. В конкурсе победила Автономная некоммерческая организация «Рейтинговое агентство независимой оценки качества услуг в различных социальных сферах (культуры, образования, науки, здравоохранения, спорта)». Стоимость работ была оценена в 4000000 рублей.

Для проведения независимой оценки Министерством культуры был создан специальный сайт, на котором проводилась оценка учреждений культуры Ярославской области, сводились данные по различным показателям оценки (controlquality.ru). На данном портале размещены профильные нормативно-правовые акты, методические указания, личные кабинеты учреждений, результаты проведенной оценки. Получатели услуг учреждений культуры могли высказать свои оценки по качеству работы данных учреждений.

Пилотный проект в Ярославской области был реализован в течение трех осенних месяцев. Он начинался с про-



ведения установочных мероприятий с разъяснением руководителям учреждений культуры региона особенностей и механизмов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

В рамках внедрения системы независимой оценки ставилось две задачи:

1. Информирование населения Ярославской области о предоставляемых на территории государственных (муниципальных) услугах в сфере культуры.
2. Выявление доли граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственными (муниципальными) услугами на территориях муниципальных образований Ярославской области.

Созданная система должна предоставлять следующие возможности:

1. Получать информацию об оказываемых услугах и поставщиках государственных (муниципальных) услуг на территории Ярославской области;
2. Оценивать качество предоставляемых государственных (муниципальных) услуг;
3. Просматривать рейтинги поставщиков услуг и муниципальных образований;
4. Знакомиться с нормативно-правовыми документами, касающимися качества оказания государственных (муниципальных) услуг.

В ходе проведения независимой оценки учреждения культуры Ярославской области были разделены на 6 группы:

- музеи;
- театры;
- народное творчество;
- библиотеки;

- 
- колы искусств и музыкальные школы;
 - иные виды деятельности.

Федеральный закон указывает, что независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с этими критериями был разработан перечень информационных объектов для оценки качества взаимодействия организации культуры с получателями услуг:

1. Открытость и доступность информации об учреждении, включая:

- Полное наименование учреждения;
- Почтовый адрес, схема размещения учреждения;
- Адрес электронной почты;
- Информация о руководителе учреждения;
- Сведения об учреждении;
- Состав работников;
- Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг);
- Информация о финансировании учреждения;
- Материально-техническое оснащение учреждения;
- Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения;
- Отчет о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

2. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников, включая:

- Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная);
- Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения);
- Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, жалобная книга учреждения.

3. Ценовая доступность получения услуги, включая:

- Перечень услуг, оказываемых учреждением;
- Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг;
- Дополнительные услуги, оказываемые учреждением;
- Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг;
- Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.

4. Продолжительность ожидания получения услуги, включая:

- Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения;
- Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения;
- Электронный билет учреждения/возможность бронирования билетов/электронная очередь;
- Виртуальные экскурсии по учреждению.

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении, включая:

- Ссылки на оценку качества услуг учреждения;

- Ссылки на системы независимой оценки качества услуг учреждения;
 - Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг учреждения;
 - Методика проведения независимой оценки качества услуг;
 - Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета).
6. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, включая:
- Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;
 - Бесплатность программного обеспечения;
 - Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»);
 - Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов в разметке сайтов при открытии широко распространенными браузерами сети Интернет актуальных версий;
 - Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
 - Дата и время размещения информации;
 - Наличие независимой системы учета посещений сайта.
7. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, включая:
- Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;

- 
- Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта;
 - Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.

Важным направлением оценки было оценивание открытости информации учреждений культуры, поэтому была создана специальная программа, проводившая анализ сайтов учреждений и страниц на Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>). Оценивалась не только полнота информации, но и удобство ее размещения для получателей услуг на сайтах учреждений.

Особенностью оценки в данном направлении было то, что она осуществлялась в течение трех осенних месяцев. Каждое учреждение могло получить промежуточные результаты оценки открытости информации и дополнить ее. В результате, большинство учреждений смогло получить наиболее высокие оценки по данному показателю.

На сайтах учреждений было организовано голосование потребителей услуг учреждений культуры по степени удовлетворённости получаемыми услугами. Специфика данного механизма заключалась в том, что она позволяет не только собрать мнение получателей услуг об их качестве, но и создает возможности для искажения результатов путем целенаправленного негативного/позитивного голосования.

Организаторы независимой оценки в Ярославской области переживали как раз за возможность организации негативного голосования. Однако такого не было выявлено.

По результатам оценки удовлетворенности получаемыми услугами первые места получили сельские учреждения



культуры, в то время как у них наблюдаются сложности с показателями по комфортности.

Оценка учреждений культуры была представлена в виде четырех рейтингов:

- общая оценка;
- оценка удовлетворенности потребителей;
- оценка открытости;
- оценка внутренней эффективности.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры были представлены в ходе специально организованного мероприятия на базе областной библиотеки им. Н. А. Некрасова в декабре 2014 года.

Однако нельзя говорить, что пилотная процедура проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в регионе завершена. Сейчас не только анализируются первые результаты для дальнейшей трансляции по другим регионам, но и разрабатываются предложения по улучшению качества работы учреждений. Департамент культуры области в первую очередь разработает их для своих учреждений, включив их в соответствующие планы. Для муниципальных учреждений будут разработаны общие рекомендации.



Красноярский край (на примере Министерства социальной политики Красноярского края)

**Структура органов региона и муниципалитетов,
уполномоченных на проведение независимой оцен-
ки в регионе (контактная информация: телефон,
электронная почта, раздел сайта)**

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», статьей 2 Федерального закона от 03.11.2006 N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2013 N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», статьей 103 Устава Красноярского края постановляю:

Определены уполномоченные органы исполнительной власти Красноярского края по формированию независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений, оказывающих социальные услуги (далее — уполномоченные органы, учреждения):

- Министерство здравоохранения Красноярского края — в отношении учреждений в сферах здравоохранения и образования, подведомственных Министерству здравоохранения Красноярского края;
- Министерство образования и науки Красноярского края — в отношении учреждений в сфере образования, подведомственных министерству образования и науки Красноярского края;

- 
- Министерство культуры Красноярского края — в отношении учреждений в сферах культуры и образования, подведомственных министерству культуры Красноярского края;
 - Министерство социальной политики Красноярского края — в отношении учреждений в сферах социального обслуживания и образования, подведомственных министерству социальной политики Красноярского края; <http://szn24.ru>
 - 660049, г. Красноярск, пр. Мира 34, единый справочный телефон: 8-800-350-20-50,
 - Тел. 212-38-76, факс: 212-38-90, E-mail: szn24@szn24.ru
 - Министерство спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края — в отношении учреждений в сферах физической культуры, спорта и образования, подведомственных министерству спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края.

В соответствии со статьей 17.1 Федерального закона от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», постановлением Правительства Красноярского края от 24.09.2013 № 459-п «Об определении уполномоченных органов исполнительной власти Красноярского края по формированию независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений, оказывающих социальные услуги», пунктом 4.3 Положения о Министерстве социальной политики Красноярского края, утвержденного постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 № 30-п

«Об утверждении Положения о министерстве социальной политики Красноярского края», приказом от «01» декабря 2014 года № 508 — ОД министерства социальной политики Красноярского края.

- функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания возложены на Общественный совет при министерстве социальной политики Красноярского края.
- Функции организации-оператора проведения независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания возложены на краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения».
- Внесены соответствующие изменения в устав краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения» в срок до 01.02.2015.
- Утвержден план организации независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений социального обслуживания согласно приложению.

Общественные советы (с указанием органа власти, при котором создан совет), являющиеся субъектами независимой оценки (наименование и контактная информация)

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

<http://szn24.ru/>

Председатель Общественного совета — Мота Тамара Александровна

Адрес: г. Красноярск, пр. Мира, 37д, кабинет 2-2 (здание КГБУ «Консультативно-методический центр»).

Контактные телефоны: 8-953-590-77-51; (391) 227-70-29

E-mail: mota@sebiro.ru

Нормативно-правовые акты региона, которые регулируют вопросы проведения независимой оценки

Распоряжение Губернатора Красноярского края от 28 февраля 2013 г. № 59-рг «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Красноярского края на 2013-2018 годы»

Постановление Правительства Красноярского края от 24 сентября 2013 № 459-п «Об определении уполномоченных органов исполнительной власти Красноярского края по формированию независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений, оказывающих социальные услуги»

Порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края

Источники финансирования услуг организации-оператора по проведению независимой оценки в регионе

В нормативно-правовых актах Красноярского края, регулирующих порядок проведения независимой оценки, нет указания на источники финансирования. На практике проведение мероприятий по независимой оценке (выезды



в территории, проведение совещаний рабочих групп и др.), требующих затрат обеспечивается с использованием материально-технической базы оператора (работа по организации НСО вносится в госзадание учреждения). Командировочные расходы для рабочих групп, проводящих оценку, не предусмотрены, также не предусмотрены расходы на поездки с целью обмена опытом, повышения квалификации и др. для членов общественного совета.

Адреса официальных сайтов, на которых размещается информация о методике, мероприятиях и результатах независимой оценки

Официальный сайт министерства социальной политики Красноярского края

Раздел Независимая система оценки качества

<http://szn24.ru/node/6708>

- Нормативная правовая база
- Порядок формирования
- План проведения
- Итоги оценки

<http://szn24.ru/node/6710>

- Порядок формирования
- независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения края
- Приложение к Порядку
- Критерии оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Красноярского края для проведения независимой оценки качества
- Протокол заседания Общественного совета при министерстве социальной политики Красноярского края

- 
1. — об утверждении новой редакции Порядка формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края
 2. — об утверждении графика проведения независимой оценки деятельности учреждений социального обслуживания на апрель 2015 года

Региональный кейс формирования независимой оценки в одной или нескольких социальных сферах (использована информация из отчетов Общественного совета при министерстве социальной политики Красноярского края)

Красноярский край стал пилотом по организации Независимой системы оценки качества государственных услуг в системе социального обслуживания граждан, поэтому данная работа в крае началась несколько раньше, чем других регионах.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным Министерством социальной политики Красноярского края от 2 августа 2013 года № 350 Общественному совету было предложено



принять участие и возглавить работу по проведению независимой системы оценки качества услуг, предоставляемых социальными учреждениями края.

16 августа 2013 года на заседании Общественного совета при Министерстве социальной политики Красноярского края был утвержден порядок формирования независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения края и критерии оценки качества работы учреждений:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для маломобильных групп граждан;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность граждан качеством обслуживания на основании опроса от 10% до 30%, от числа получающих услуги.

Были утверждены показатели по каждому из критериев по 10 балльной шкале.

Независимая оценка должна проводиться не реже одного раза в год, к ней могут привлекаться: общественные организации, общественные и попечительские советы учреждений, профессиональные сообщества, «телефоны доверия», «горячие линии», в том числе голосование в сети Интернет. В 2013 году независимая оценка была проведена в пяти краевых социальных учреждениях. Сформировано пять рабочих групп, в основном из членов Общественного совета. Члены совета с выездом в учреждения провели сбор, обработку и анализ полученной информации, выставили баллы по каждому из критериев и предоставили совету на обсуждение.



По всем выявленным недостаткам в адрес министерства были сформулированы и направлены предложения по улучшению качества обслуживания и устранению недоработок. После проведения независимой оценки более, чем в пяти учреждениях, был составлен рейтинг по трем группам: 1-я группа — высокий уровень (от 8 до 10 баллов); 2-я группа — удовлетворительный уровень (от 5 до 7 баллов); 3-я группа — низкий уровень (ниже 5 баллов).

Рейтинг в 2013 году не формировался, т.к. оценке было подвергнуто 5 учреждений, но учитывая проведенные оценки и в текущем году, после сегодняшнего обсуждения итогов оценки мы рейтинг проведем.

В декабре 2014 года, в связи с изменением нормативной базы, министерство социальной политики Красноярского края возложило функции организации-оператора проведения независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания возложены на краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения». Общественный совет совместно с оператором продолжил работу в данном направлении.

В 2014 году советом проведена независимая оценка в 33 краевых социальных учреждениях. Это позволило сформировать иной взгляд на результативность работы социальных учреждений. Члены Общественного совета посетили социальные учреждения и глазами получателей услуг оценили работу коллективов. Критерии, по которым проводилась проверка, помогали выявить существующие проблемы.

По всем случаям проверки создавались рабочие группы в основном из членов Общественного совета. Оценка про-



водилась в большинстве с выездом на место, в учреждения. В наиболее удаленных, 7 учреждениях, независимая оценка проведена в режиме видеоконференции. При проведении независимой оценки через видеоконференции членами совета были задействованы попечительские, наблюдательные советы, представители общественных организаций на местах. Эти общественники в основном проводили анкетирование и беседы с клиентами учреждений, осматривали места отдыха, проживания и приема пищи получателями услуг. Оценка, которая проводилась непосредственно членами Общественного совета с посещением учреждений, позволила встретиться не только с клиентами, но и членами коллектива, руководителями учреждений. Вся информация, полученная рабочими группами, была проанализирована и предоставлена Общественному совету на обсуждение. Обсуждение проводилось в присутствии ответственных работников министерства. Большая часть учреждений, которые посетили рабочие группы Общественного совета, оставили приятные впечатления. Высокий уровень (от 8 до 10 баллов) получило — 29 учреждений, удовлетворительный (от 5 до 7 баллов) — 9 учреждений, низкий уровень (ниже 5 баллов) не получило ни одно учреждение.

По всем выявленным недостаткам в адрес министерства были сформулированы и направлены рекомендации и предложения по улучшению качества обслуживания и устранению недостатков.

Следует отметить, что предложения, направленные Общественным советом министерству не остались без внимания. Они рассмотрены министром, а директорам учреждений было рекомендовано составить планы мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг. После чего в адрес Общественного совета поступили копии планов. Предостав-



ленные планы согласованы с первым заместителем министра, и срок исполнения их определен. Надо отметить, что предложения Совета не были надуманными, поэтому с ними согласились в министерстве и руководители учреждений, все предложения нашли отражение в планах.

Данный механизм взаимодействия совета и министерства позволит и впредь проводить независимую оценку качества услуг, учитывая пожелания клиентов.

Проведение Общественным советом независимой оценки качества услуг позволит своевременно обратить внимание министерства социальной политики на наиболее узкие и проблемные места в работе краевых социальных учреждений. Приоритетной задачей совета в этом виде деятельности являются граждане — получатели услуг, их удовлетворенность качеством, предоставляемых услуг.

Данная оценка с элементами общественного контроля выявляет наиболее результативные организации социального обслуживания, а предложения, направляемые в адрес министерства, позволят ему принять своевременные меры по повышению эффективности работы этих учреждений или оптимизации их деятельности.

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации считает, что в перспективе независимая оценка качества услуг, должна восприниматься не как отдельный механизм взгляда на качество услуг глазами потребителя, а как механизм масштабной системы управления качеством обслуживания.

На сегодняшний день оценочная работа была проведена в 159 учреждениях социального обслуживания. Рейтинг учреждений размещен на сайте министерства <http://szn24.ru/node/6712>