

## **Вопросы формирования независимой системы оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги в МСУ**

Под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания. Согласно Правилам формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным Постановлением Правительства РФ 30.03.2013 года № 286, органам местного самоуправления, осуществляющим функции и полномочия учредителя указанных организаций, необходимо организовать проведение в отношении имеющихся муниципальных организаций всех пяти социальных сфер ежегодной независимой оценки.

### Необходимое нормативное обеспечение.

Принятие решения о создании в муниципальном образовании независимой системы оценки организаций, оказывающих социальные услуги, принимается главой муниципального образования (руководителем администрации МО) либо представительным органом. Такое решение может быть реализовано:

1. Путем принятия отдельного нормативного правового акта главой муниципального образования (руководителем администрации МО), устанавливающего порядок проведения независимой оценки муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги.
2. Путем принятия отдельного нормативно правового акта ограниченного срока действия, устанавливающего порядок проведения пилота (в случае экспериментального внедрения).

Порядок должен определить конструкцию независимой оценки:

- ✓ Цели создания независимой системы оценки организаций, оказывающих социальные услуги;
- ✓ Субъекты независимой оценки (ответственные органы МСУ, общественный совет, рабочие группы по отдельным социальным сферам в его составе) и их полномочия;
- ✓ Направления оценки (блоки критериев), методы и каналы сбора информации;
- ✓ Требования к выбору рейтингового агентства, организующим сбор и первичную обработку данных по утвержденной общественным советом методике;
- ✓ Организационная схема проведения независимой оценки с подробным описанием этапов, сроков и ответственности участников;
- ✓ Периодичность проведения исследования и представления результатов;
- ✓ Обязательства публичного представления результатов независимой оценки.

В приложение к Порядку проведения независимой оценки включаются методики организации и проведения независимой оценки, разработанные и принятые Общественным советом по оценке учреждений каждой социальной сферы. Методика должна описывать подробный алгоритм действий при проведении независимой оценки, включать инструментарий для проведения исследований (анкеты, карты, чек-листы и т.д.), формы представления результатов, требования к формированию рейтингов по итогам независимой оценки.

Нормативное обеспечение независимой системы оценки обязательно включает принятие Положения об общественном совете по организации независимой системы оценки организаций, оказывающих социальные услуги, а так же НПА главы МО (главы администрации МО) утверждающий состав общественного совета. Положением кроме общих вопросов, касающихся функционирования совета (права членов совета, порядок формирования, принятия решений и т.п.) должно утвердить права, ответственность и распределение полномочий общественного совета и уполномоченного органа, учредителей организаций, оказывающих социальные услуги.

### Организационное обеспечение.

Организационное обеспечение можно условно разделить на два процесса: финансирование деятельности по сбору и первичной обработке информации о качестве работы организаций и организационное сопровождение работы общественного совета.

*Информация подготовлена Центром ГРАНИ в рамках реализации программы «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере», поддержанной субсидией Минэкономразвития РФ в 2013 г.*

В отношении первого, в бюджете муниципального образования необходимо предусмотреть средства на реализацию обязательства по проведению независимой оценки. Такая схема предусмотрена федеральными методическими рекомендациями. Практика показывает, что качественно и полно (со 100%ным охватом организаций) организовать независимую оценку не удастся в силу большого объема исследовательских действий этапа полевых исследований и обработки данных. В связи с этим муниципалитеты будут вынуждены размещать муниципальный заказ на этот вид работ, учитывая при выборе исполнителя требования к рейтинговому агентству и рекомендации общественного совета.

Ответственность за координацию деятельности по формированию независимой системы оценки качества, так же как и организационное сопровождение работы общественного совета возлагается на уполномоченный орган, при котором формируется общественный совет. В уполномоченном органе МСУ назначается должностное лицо, которое будет выполнять функции ответственного секретаря, осуществляющего организационно-техническое сопровождение деятельности общественного совета.

Сам общественный совет для соблюдения принципа независимости формируется полностью из представителей общественности, в него не могут быть включены чиновники или сотрудники организаций, участвующих в независимой оценке, которые могут приглашаться к работе совета (рабочих групп) только в качестве приглашенных экспертов без права голоса.

#### Формирование ответственности.

В части формирования ответственности основным вопросом является выбор ответственного органа МСУ, при котором создается общественный совет. Выбор может быть сделан в пользу одной из предложенных ниже схем:

1. Создание общественного совета при учредителе муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги, по каждой социальной сфере, учреждения которой должны участвовать в независимой оценке.
2. Создание общественного совета при органе МСУ, курирующем весь социальный блок (зам. Главы по социальным вопросам)

В Пермском крае выбрана вторая организационная схема с координирующей ролью Департамента социальной политики Правительства ПК, при этом ответственность по организационному обеспечению (в т.ч. финансовому) остается за социальными ведомствами.

Второй вариант представляется наиболее удобным для муниципального уровня по двум причинам: во-первых, для первого варианта требуется большее число представителей общественности для формирования нескольких общественных советов, во-вторых, создает общую картину удовлетворенности потребителей социальных услуг по различным социальным организациям, участвующим в независимой оценке.

При разграничении ответственности между участниками независимой системы оценки важно соблюдать принцип обеспечения гарантирования независимости такой оценки. Тот факт, что органы муниципального управления организуют оценку за счет соответствующего бюджета, не может изменить принципиальный подход к свойствам конечного результата такой оценки – потребительский, независимый внешний по отношению к системе организации работы учреждений социального блока взгляд на организации, предоставляющие социальные услуги с целью формулирования предложений по улучшению их работы.

#### Понятность и прозрачность процедур для субъектов участия.

Все этапы независимой системы оценки от этапа внедрения и формирования общественного совета и до представления рекомендаций и отчета о реализации плана учета рекомендаций организациями должны сопровождаться информированием широкого круга граждан. Критерии, по которым анализируется качество работы организаций, должны быть понятны обычным гражданам и формулируются без использования сложного ведомственного языка. Инструментарий для опросов граждан должен быть понятен и не слишком громоздок, чтобы не создавать дополнительных барьеров участия в исследовании широкого круга получателей социальных услуг.

Кроме того, необходимо обеспечить максимальную публичность результатов независимой оценки как в целом по системе учреждений (рейтинги), так и подробные результаты по отдельной организации. Важно

*Информация подготовлена Центром ГРАНИ в рамках реализации программы «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере», поддержанной субсидией Минэкономразвития РФ в 2013 г.*

представлять результаты оценки в понятной форме для обеспечения задачи проведения независимой оценки – информирование граждан о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги и осуществления ими осознанного выбора организации для получения социальной услуги.

Правила построения рейтингов организаций в части определения весов того или иного критерия составляются с обязательным приоритетом критериев наиболее значимых для потребителей, и безусловно должны быть понятны как потребителям, так и администрациям организаций.

#### Результативность применения форм участия.

Данная форма общественного участия имеет четко обозначенную процедуру учета результатов. Правилами формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным Постановлением Правительства РФ 30.03.2013 года № 286 в целях улучшения качества работы организаций закрепляется ответственность:

а) общественный совет готовит по итогам проведенных исследований предложения по улучшению работы организаций и направляет их учредителю;

б) органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя:

направляют организациям предложения общественных советов об улучшении качества их работы;

учитывают информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

в) организации:

разрабатывают на основе предложений план об улучшении качества работы организации и утверждают этот план по согласованию с органами, осуществляющими функции и полномочия их учредителя;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии сайтов) и обеспечивают их выполнение.

Порядок проведения независимой оценки и регламент работы общественного совета должен предусмотреть сроки и форму направления предложений в органы МСУ, осуществляющие функции и полномочия учредителя, направления представленных предложений в организации, ответственность администраций учреждений по учету предложений и информированию заинтересованных лиц о внедрении принятых по этому поводу решений и произведенных действиях (общественных советов организаций, потребителей услуг, заинтересованного круга лиц).

В целях обеспечения проведения оценки качества работы организаций органы, осуществляющие функции и полномочия их учредителя:

а) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;

б) образуют общественные советы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно. Общественные советы вправе:

- формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
- определять критерии эффективности работы организаций, которые характеризуют:
  - открытость и доступность информации об организации;
  - комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
  - время ожидания в очереди при получении услуги;
  - доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
  - долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;
- устанавливать порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, в том числе с учетом настоящих Правил;

*Информация подготовлена Центром ГРАНИ в рамках реализации программы «Межрегиональный ресурсный центр для поддержки участия СОНКО в повышении качества и доступности социальных услуг и в эффективном публичном управлении в социальной сфере», поддержанной субсидией Минэкономразвития РФ в 2013 г.*

- организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
- направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя:
  - информацию о результатах оценки качества работы организаций;
  - предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

в) в целях улучшения качества работы направляют организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений общественных советов;

учитывают информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

Обращаем внимание на некоторые изменения в сфере организации независимой оценки организаций, оказывающих социальные услуги, которые последовали в связи с принятием федерального закона №256-ФЗ от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в частности на следующие:

1. Закон фактически закрепляет отраслевой принцип деятельности общественных советов. Но, например, в Пермском крае действует единый общественный совет (при вице-губернаторе по социальным вопросам) с рабочими группами в нем по отраслям, что может быть более эффективно для преодоления ведомственного сопротивления.
2. Независимая оценка качества работы организаций проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.  
Методиками предусматривается ежегодное проведение независимой оценки. Такое изменение означает, что независимая оценка может проводиться не по всем учреждениям сплошным исследованием и сравнением результатов (формированием рейтингов), а с определенной выборкой. Такой подход с одной стороны облегчает органам исполнительной власти региона поиск средств на проведение независимой оценки, с другой стороны не дает гражданам полной картины качества работы учреждений для принятия решения о выборе учреждения, а значит, не решает основной задачи проведения независимой оценки.
3. Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, устанавливаются федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания с участием общественных организаций и профессиональных сообществ (их представителей). С принятием данного федерального закона соответствующие изменения должны быть внесены и в методические рекомендации федеральных ведомств.

Данные изменения могут быть применены не ранее чем с 2015 года, в 2014 году, организовав независимую оценку, органы исполнительной власти руководствуются Постановлением Правительства РФ №286 и методическими рекомендациями федеральных ведомств.