

Анализ реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области

1. Результаты реализации пилотного проекта.

Формирование независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания является достаточно продолжительным поэтапным процессом, осуществляемым министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области:

1 этап – формирование системы внутреннего контроля качества в учреждениях социального обслуживания (соответствие предоставляемых услуг требованиям государственных стандартов) – 2009 -2010 годы;

2 этап – формирование системы контроля качества финансово-хозяйственной деятельности (балансовая комиссия) и эффективности работы учреждений социального обслуживания (оценка эффективности) – 2010 - 2011 годы;

3 этап – формирование системы контроля качества социальных услуг со стороны потребителей услуг и общественности (работа общественных советов и опрос обслуживаемых граждан) – 2012-2013 годы;

4 этап – формирование организационной структуры управления качеством социального обслуживания, включающей всех участников процесса предоставления социальных услуг «Заказчик - Исполнитель - Получатель» - 2013-2014 годы.

Реализация пилотного проекта по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания на территории Иркутской области является заключительным этапом формирования системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания. В период реализации проекта министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области проведена следующая работа:

1. Разработан и утвержден план работы по внедрению Порядка независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области на 2013 год.
2. Разработана и утверждена нормативная документация по внедрению системы независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, в том числе Порядок независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области:
 - Постановление Правительства Иркутской области от 3 июня 2013 года №203-пп «Об уполномоченном исполнительном органе государственной власти Иркутской области»
 - Распоряжение министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области «О внесении изменений в распоряжение министерства социального развития, опеки Иркутской области от 14 мая 2013 года №541-рм-л «Об утверждении состава общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области»
 - Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 21 мая 2013 года №82-мпр «О внесении изменений в приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26 марта 2013 года № 49-мпр»
 - Распоряжение министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 14 мая 2013 года № 541-рмл «Об утверждении состава Общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области».
 - Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 26 марта 2013 года № 49-

мпр «Об Общественном совете при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области»

3. Утвержден список учреждений, принимающих участие в пилотном проекте. Пилотный проект реализован в отделениях социального обслуживания на дому 7 комплексных центров социального обслуживания Иркутской области: ОГБУСО «КЦСОН «Веста», ОГБУСО «КЦСОН г. Шелехова и Шелеховского района», ОГБУСО «КЦСОН г. Усолье-Сибирское и Усольского района», ОГБУСО «КЦСОН г. Усть-Илимска и Усть-Илимского района», ОГБУСО «КЦСОН г. Братска и Братского района», ОГАУСО «КЦСОН» г. Иркутска, ОГБУСО «КЦСОН г. Черемхово и Черемховского района». Как видно из приведенных данных в пилотном проекте приняли участие учреждения, оказывающие социальные услуги на дому в городских и сельских условиях, а также учреждения различных типов (бюджетные и автономные).
4. Утвержден состав Общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области с целью определения сводной оценки качества работы учреждений социального обслуживания и составления на ее основе рейтинга учреждений социального обслуживания. Определен порядок составления рейтинга.
5. Определены критерии оценки работы организаций, по каждому из критериев определены показатели. Все критерии отработаны во время реализации пилотного проекта и внесены соответствующие изменения в определение показателей по критериям.
6. По каждому показателю определены ответственные исполнители и разработаны методики определения оценки. В том числе в каждом учреждении социального обслуживания сформирован общественный совет из представителей общественных организаций (5 человек) и

обслуживаемых граждан (5 человек) с целью определения наиболее важного критерия оценки эффективности – доступности социальных услуг для нуждающихся граждан. В результате этого в процесс оценки деятельности учреждений социального обслуживания включены 45 общественных организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Иркутской области. Кроме того, в каждом учреждении проведен при помощи опроса обслуживаемых граждан мониторинг удовлетворенности качеством социального обслуживания. В результате проведения мониторинга учреждениями опрошены 770 граждан, состоящих на социальном обслуживании. С целью расширения возможностей граждан участвовать в оценке эффективности деятельности учреждений социального обслуживания ведется работа по размещению опросного листа на официальном сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. Результаты опроса граждан также будут передаваться в Общественный совет для подведения итогов работы учреждений за 2013 год.

7. Разработан алгоритм проведения оценки качества работы учреждений социального обслуживания. Проведено обучение руководителей учреждений, принимающих участие в пилотном проекте.
8. Определены Интернет-ресурсы, обеспечивающие публичность оценки качества работы учреждений социального обслуживания - сайт министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.
9. Все данные по результатам реализации Порядка независимой оценки направлены учреждениями и территориальными управлениями министерства социального обслуживания, опеки и попечительства Иркутской области для рассмотрения и формирования рейтинга учреждений социального обслуживания Иркутской области в

Общественный совет при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

10. Ведется поэтапное обучение руководителей учреждений социального обслуживания по программе «Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания». С 1 по 10 апреля 2013 года 15 руководителей учреждений социального обслуживания прошли курсы повышения квалификации по программе в объеме 72 часа с выдачей удостоверения установленного образца. В настоящее время 54 руководителя учреждений социального обслуживания проходят обучение по модульной программе по теме «Социальная работа» в объеме 102 часа, в рамках которой также предусмотрено обучение по теме «Оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания».
11. Состоялось три заседания Общественного совета при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. На последнем заседании Общественным советом сформирована карта независимой оценки за 2012 год, составлен рейтинг учреждений социального обслуживания, разработаны и направлены в адрес министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области рекомендации.
12. Всеми учреждениями социального обслуживания разработаны планы мероприятий по повышению результативности деятельности учреждений.
13. В настоящее время ведется работа по апробации порядка в различных структурных подразделениях комплексных центров социального обслуживания (срочное, полустационарное, стационарное социальное обслуживание) для проведения выборки применения опросного листа с различными категориями обслуживаемых граждан.
14. Рабочей группой по разработке настоящей методики проводится работа по составлению методических рекомендаций для руководителей

учреждений социального обслуживания, членов общественного совета по внедрению Порядка независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области с учетом специфики деятельности учреждений различных типов и видов.

В целом результаты внедрения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания показали, что предлагаемая методика действительно позволяет учитывать мнение всех участников процесса социального обслуживания: учредителя - заказчика социальных услуг, учреждения - исполнителя услуг в соответствии с государственным заданием, граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, представителей общественных организаций, функционирующих на территории обслуживания учреждений. Это обеспечивает соблюдение основных принципов, положенных в разработку предлагаемой модели (достоверности, объективности, комплексности и т.д.).

Кроме того, созданная модель оценки качества социального обслуживания содержит мотивационный компонент, так как на всех этапах применения данной модели полученная оценка влияет на уровень заработной платы работников и руководителей учреждения. Именно по этой причине за основу была выбрана 10-балльная система оценки, которая очень легко соотносится с % системой расчета стимулирующих выплат, применяемой во многих учреждениях социального обслуживания Иркутской области. Так, согласно применяемой модели размер выплат стимулирующего характера работников учреждений зависит от результатов внутренней системы контроля качества социального обслуживания, а результаты труда руководителей от оценки эффективности деятельности учреждения. Таким образом, созданная модель независимой оценки качества работы учреждения является элементом системы управления качеством социального обслуживания в регионе.

Результаты реализации пилотного проекта показали, что данная методика может быть применена во всех учреждениях Иркутской области. В

настоящее время министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области разрабатывает план внедрения порядка независимой оценки качества работы всех учреждений социального обслуживания, подведомственных министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. С сентября 2013 года после обучения руководителей учреждений социального обслуживания данная методика будет внедрена и реализована во всех учреждениях социального обслуживания Иркутской области. По результатам этой работы жители региона будут иметь возможность в январе 2014 года ознакомиться с рейтингом учреждений социального обслуживания Иркутской области.

2. Предложения по повышению качества работы учреждений социального обслуживания:

Члены Общественного совета на основании представленных данных для подведения итогов реализации пилотного проекта по независимой оценке работы учреждений социального обслуживания сформировали сводную карту оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области за 2012 год.

Результаты свидетельствуют, что в целом потребность в оказании услуг учреждениями на территории является высокой, при этом доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услуге, также является высокой. Общественные советы при учреждениях социального обслуживания высоко оценили доступность услуг для населения, в том числе открытость и доступность информации об учреждении, а также комфортность получения услуг гражданами. Положительным показателем является и отсутствие длительного ожидания в очереди (более трех месяцев) в большинстве учреждений социального обслуживания. Опрос получателей услуг показал, что доля граждан, неудовлетворенных качеством социального обслуживания не превышает 8%, что является хорошим показателем качества работы учреждений

социального обслуживания. Данный показатель подтверждается и результатами внутренней проверки контроля качества в учреждениях социального обслуживания.

Однако результаты независимой оценки качества помогли выявить и наиболее проблемные вопросы функционирования и развития учреждений социального обслуживания:

1. Профессионализм персонала (средний показатель по всем учреждениям – 2,8) и квалификация персонала (средняя оценка - 4).
2. Нарушение финансово-хозяйственной деятельности учреждений социального обслуживания при оказании услуг населению (средняя оценка по показателю – 4,4).

На основании выше изложенного Общественным советом предложено:

1. На основании результатов сводной карты отнести учреждения, принявших участие в пилотном проекте, к 1 группе рейтинга учреждений социального обслуживания – учреждения социального обслуживания высокой эффективности.
2. Рекомендовать министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области направить в адрес учреждений, принявших участие в пилотном проекте, предложения об улучшении качества их работы по тем показателям, оценка по которым ниже 10 баллов с целью разработки учреждениями социального обслуживания планов работы по устранению выявленных недостатков, влияющих на качество социального обслуживания. Разработанные учреждениями планы разместить на официальном сайте министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области с целью ознакомления членов Общественного совета с планируемой работой по повышению качества социального обслуживания.
3. Принять за основу планы повышения качества работы учреждений социального обслуживания. Рекомендовать руководителям учреждений социального обслуживания дополнить

планы в части активизации работы кадровых служб учреждений с учреждениями профессионального образования (среднего и высшего), проводящих подготовку специалистов отрасли, с целью привлечения в учреждения специалистов, имеющих профильное образование.

4. С целью повышения эффективности работы по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания и расширения доступности информации о качестве работы учреждений социального обслуживания для потенциальных получателей услуг, учитывая, что с сентября 2013 года данная методика будет применена во всех учреждениях социального обслуживания Иркутской области, рекомендовать министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области:

- подготовить план мероприятий с определением сроков и ответственных лиц по внедрению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания с 1 августа 2013 года;
- разработать специализированный сайт по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания.

3. Предложения по подготовке методических рекомендаций по формированию независимой оценки качества работы учреждений:

С целью обеспечения принципа объективности и достоверности при оценке работы учреждений предусмотреть в методике механизм, позволяющий проводить работу по независимой оценке качества работы учреждений как со стороны непосредственных получателей услуг и общественности, так и со стороны учреждения и учредителя. Данный механизм позволит объединить данные внутренней системы контроля качества, функционирующей в учреждениях, системы внешнего контроля качества со стороны учредителя (по направлениям «финансово-хозяйственная деятельность учреждений» и «оценка эффективности деятельности учреждений») и данные независимой оценки качества работы учреждений со стороны получателей услуг и общественности.

Учитывая, что оценка качества работы учреждений является более широким понятием, чем качество предоставляемых услуг и включает в себя оценку качества работы по всем сферам функционирования учреждения (качество управления, качество финансово-хозяйственной деятельности, качество услуг, качество организации социального обслуживания, оценка результативности деятельности учреждений социального обслуживания, оценка эффективности деятельности учреждений социального обслуживания), предлагаем использовать в методике критерии, разработанные и апробированные в ходе реализации пилотного проекта в Иркутской области. Данные критерии, во-первых, в полном объеме охватывают все сферы деятельности учреждений социального обслуживания, а во-вторых, являются универсальными и могут быть использованы государственными учреждениями любой ведомственной подчиненности – образования, культуры, спорта, здравоохранения и т.д.

При составлении методических рекомендаций использовать опыт по формированию в учреждениях социального обслуживания общественных советов из числа представителей общественных организаций и обслуживаемых граждан, так как такой состав общественного совета в полной мере позволяет проводить объективную оценку доступности и качества предоставляемых услуг со стороны непосредственных получателей социальных услуг и со стороны общественности.

При составлении рейтинга учреждений использовать методику формирования рейтинга по группам, так как такой рейтинг позволяет обеспечить механизм обратной связи – разрабатывать общественному совету рекомендации по повышению качества социального обслуживания в зависимости от стадии развития или функционирования учреждения.

Апробированная на территории Иркутской области система независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания позволяет:

1. Ежегодно проводить оценку качества работы и составлять рейтинг всех подведомственных учреждений.
2. Включить в систему оценки эффективности деятельности учреждений мотивационный компонент – зависимость оплаты труда персонала и руководителя учреждения от оценки качества его работы.
3. Своевременно (на уровне процесса) выявлять негативные факторы, влияющие на качество социального обслуживания.
4. Выявлять причины низкого качества социального обслуживания.
5. Определять результативность деятельности учреждения с позиции целей его создания.
6. Принимать своевременные меры по повышению эффективности или по оптимизации деятельности учреждения.

Применение данной методики показало, что оценка эффективности становится элементом системы социального обслуживания, так как позволяет своевременно вносить изменения в работу учреждений, направленные на повышение эффективности их деятельности.

Заместитель министра социального
развития, опеки и попечительства
Иркутской области

А.С. Макаров