О проведении независимой оценки качества услуг организациями социального обслуживания в 2015 году в рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-Ф3

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы проведения независимой оценки качества услуг организаций социального обслуживания

Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

Федеральный закон № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

Федеральный план мероприятий по формированию НОК работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы (от 20 января 2015 г. № 53-р)

Форма общественного контроля

• Независимая оценка качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги населению, является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания,

а также в целях повышения качества их деятельности.

(Ст. 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы общественного контроля

Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 212-Ф3 «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»

Указ Губернатора Архангельской области от 19 июня 2015 года № 68-у «Об общественных советах при исполнительных органах государственной власти Архангельской области»

Задачи стоящие перед Общественным советом при министерстве на 1 полугодие 2015 года

- 1. Утвердить организацию-оператора по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями;
- 2. Определить перечень организаций, в отношении которых будет проведена НОК оказания услуг в 2015 году;
- 3. Утвердить балльно-рейтинговую систему оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (на основе федеральных показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 08 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»).

Задачи стоящие перед министерством на 1 полугодие 2015 года

- 1. Создать на официальном сайте министерства в сети Интернет специальный раздел по независимой оценке качества оказания услуг с наполнением нормативными правовыми документами данного раздела.
- 2. Обеспечить на официальном сайте министерства в сети Интернет техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.
- 3. . Участвовать в проведении разъяснительной работы среди населения по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями социального обслуживания
- 4. Обеспечить информационное и техническое сопровождение деятельности Общественного совета.

Мероприятия по проведению НОК оказания услуг

- Одобрена организация—оператор по проведению НОК оказания услуг организациями социального обслуживания региональная общественная организация инвалидов «Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области»
- Утвержден Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2015 году

Мероприятия по проведению НОК оказания услуг

На официальном сайте министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в сети Интернет создан специальный раздел «Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», http://www.arhzan.ru/home/obchsovet/assessment.aspx

Раздел включает:

- нормативно-правовые акты и методические документы федерального и областного уровня;
- Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых в 2015 году проводится независимая оценка;
- Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2015 году;
- Анкету получателя социальных услуг.

Критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

«Ключевой критерий оценки качества оказания услуг – это открытость и доступность информации об организации»

Открытость и доступность информации об организациях, оказывающих социальные услуги

Информация о государственных и муниципальных учреждениях и организациях размещена на : www.bus.gov.ru

проводится ежемесячный мониторинг размещения информации государственными учреждениями и организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Архангельской области

В Реестре поставщиков социальных услуг зарегистрировано – 55 организаций

Проведение информационно-разъяснительной работы среди населения

•В 2015 году проведены круглые столы по вопросам НОК в Вельском, Вилегодском, Лешуконском, Мезенском районах и городе Коряжме

Задачи министерства по проведению НОК оказания услуг на 2 полугодие 2015 года

- Рассмотреть полученную от Общественного совета информацию о результатах НОК и учесть данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.
- Разместить информацию о результатах НОК оказания услуг организациями социального обслуживания в 2015 году на официальном сайте министерства в сети Интернет.
- Подготовить годовой доклад о результатах проведения НОК в Минтруд России.

Спасибо за внимание!