О ходе реализации мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

Форма общественного контроля

- Независимая оценка качества оказания услуго организациями, оказывающими социальные услуги населению, является одной из форм общественного контроля
- и проводится <u>в целях</u> предоставления получателям социальных услуг <u>информации о качестве</u> оказания услуг организациями социального обслуживания, а также <u>в целях повышения качества их</u> 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»)

Общественный контроль

• деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги...

(ст. 4 Ф3 от 21.07.2014 № 212-Ф3 «Об основах

общественного контроля в Российской Федерации»)

•Субъекты общественного контроля в нашей области:

- общественная палата Архангельской области;
- •общественные палаты (советы) муниципальных образований;
- •общественный совет при Архангельском областном Собрании депутатов;
- общественные советы при ИОГВ АО;
- иные организационные структуры общественного контроля.

Поручения Президента Российской Федерации по формированию системы независимой оценки качества организаций в социальной сфере

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

• Совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года

- <...> «Важнейшая задача создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.
- Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определят единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии». <...>

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года

- <...> « Гражданина не должно заботить, где он получает социальную услугу в государственной, муниципальной, частной организации. Его право обратиться к тем, кто будет работать профессионально, с душой, с полной отдачей...
- Необходимо запустить механизм независимой оценки качества услуг, обеспечить открытость информации о работе учреждений социальной сферы.» <...>

Правовая база: Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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»

Государственные и местные органы власти

- федеральный орган устанавливает показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества (НОК) в соответствующей сфере;
- -создают условия для организации проведения НОК (материальнотехническое обеспечение работы общественных советов);
- –создают разделы о НОК на своих официальных сайтах;
- –формируют общественные советы по проведению НОК;
- –рассматривают информацию о результатах НОК и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций;
- –информируют общественные советы о принятых мерах

Общественный совет по проведению независимой оценки

- определяют перечни организаций, в отношении которых проводится НОК;
- формируют предложения для разработки технического задания для отбора организации- оператора;
- осуществляют НОК с учетом информации, представленной оператором;
- представляют в уполномоченные органы результаты НОК, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- имеют право разрабатывать дополнительные к установленным на федеральном уровне критерии

Организацияоператор

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями;
- подготовка проектов результатов НОК, включая проекты рейтингов организаций для рассмотрения и принятия решений Общественным советом

Постановления Правительства Российской Федерации:

- «О порядке осуществления 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» (от 14 ноября 2014 г. № 1202) (координатор Министерство труда и социальной защиты РФ)
- «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» (от 14 ноября 2014 г. № 1203) (определено Министерство финансов РФ)
- «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (от 24 ноября 2014 г. № 1239)

Распоряжение Правительства Российской Федерации о внесении изменений в План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы (от 20 января 2015 г. № 53-р)

О возложении на действующие при федеральных органах исполнительной власти Общественные советы функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями (далее - НОК) в соответствующей сфере деятельности:

- в сфере культуры приказ Минкультуры России от 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23 сентября 2013 г. № 1468
- в сфере социального обслуживания приказ Минтруда России от 13 октября 2014 г. № 717 «О возложении на Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
- *в сфере охраны здоровья* приказ Минздрава России от 12 октября 2013 г. № 736 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации»
- *в сфере физической культуры и спорта* приказ Минспорта России «О внесении изменений в приказ Минспорта России от 2 июля 2013 г. № 514 «Об Общественном совете при Министерстве спорта Российской Федерации» от 10 ноября 2014 г. № 898
- *в сфере образования* приказ Минобрнауки России от 9 февраля 2015 г. № 69 «О внесении изменения в Положение об Общественном совете при Министерстве образования и науки Российской Федерации»

Об установлении требований к содержанию и форме информации организаций для проведения НОК:

- в сфере социального обслуживания приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Минюсте России 2 декабря 2014 г., № 35056)
- в сфере охраны здоровья приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в сети Интернет» (зарегистрирован в Минюсте России 20 февраля 2015 г., № 36153)
- *в сфере образования* приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (зарегистрирован в Минюсте России 4 августа 2014 г., № 33423)
- в сфере культуры приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»

8

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг :

- приказ Минздрава России от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (зарегистрирован в Минюсте России 22 декабря 2014 г., № 35321)
- приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (зарегистрирован в Минюсте России 19 января 2015 г., № 35579)
- приказ Минобрнауки России от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован в Минюсте России 2 февраля 2015 г., № 35837)
- приказ Минкультуры России от 2 февраля 2015 г. № 196 «Об утверждении перечня <u>организаций культуры</u>, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры»
- приказ Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (зарегистрирован в Минюсте России 20 марта 2015 г., № 36494)

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

На официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях и организациях: 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

Информационное сопровождение независимой оценки качества

Развитие официального сайта <u>www.bus.gov.ru</u>:

- разработан, согласован с заинтересованными ведомствами и находится на стадии утверждения проект приказа Минфина России, определяющего состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)
- к 1 июля 2015 года будет обеспечена доработка функционала официального сайта www.bus.gov.ru, обеспечивающая возможность публикации информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы; тестирование функционала
- с 1 сентября 2015 года будет организован процесс размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте www.bus.gov.ru соответствующими органами государственной власти и местного самоуправления

Информационное сопровождение независимой оценки качества

На официальном сайте Минтруда России создан специальный раздел «Независимая система оценки качества» http://www.rosmintrud.ru/nsok,

на котором размещается следующая информация:

- нормативно-правовые акты и методические документы
- итоги реализации независимой системы оценки (обзоры практики и результатов НОК)
- опыт регионов
- результаты проведения контрольных мероприятий («контрольных закупок»)
- обучение
- типовые вопросы и ответы на них

Информационное сопровождение независимой оценки качества В Архангельской области

На официальном сайте министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области создан специальный раздел «Независимая система оценки качества» http://www.arhzan.ru,

на котором размещается следующая информация:

- 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 учреждениями социального обслуживания в 2015 году
- Анкета получателя социальных услуг.

Информационное сопровождение независимой оценки качества в Архангельской области

- в министерстве труда, занятости и социального развития на первой странице создан баннер «Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», http://www.arhzan.ru/home/obchsovet/assessment.aspx
- в министерстве здравоохранения Архангельской области на первой странице в разделе «Министерство» вкладка «Общественный совет» создан раздел «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» http://www.minzdrav29.ru/ministry/public-council/index.php
- в министерстве культуры Архангельской области на первой странице в разделе «Официально» вкладка «Независимая система оценки качества работы учреждений культуры» http://culture29.ru/official/reports/nsok.php
- в министерстве образования и науки Архангельской области на сайте Правительства Архангельской области в разделе «Исполнительная власть» / министерство образования и науки Архангельской области/ справочник документов/ независимая система оценки качества образовательной деятельности http://dvinaland.ru/gov/-udf1xct2

Оператор-организация по проведению НОК в Архангельской области

- в министерстве труда, занятости и социального развития региональная общественная организация инвалидов «Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области» в рамках проектной деятельности. Сроки проведения: анкетирование получателей услуг в период с 16 по 30 апреля, представление анкет оператору до 15 мая; обобщение и анализ информации оператором до 01 июля 2015 г.
- в министерстве здравоохранения Архангельской области государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области «Медицинский информационно-аналитический центр», в рамках выполнения государственного задания. Сроки проведения: третий квартал 2015 г.
- в министерстве культуры Архангельской области государственное автономное учреждение Архангельской области «Центр изучения общественного мнения». Сроки проведения: май-июнь 2015 г.
- в министерстве образования и науки Архангельской области государственное автономное учреждение Архангельской области «Центр оценки качества образования» в рамках выполнения государственного задания. Сроки проведения: третий квартал 2015 г.

Спасибо за внимание!

июнь 2015 г.