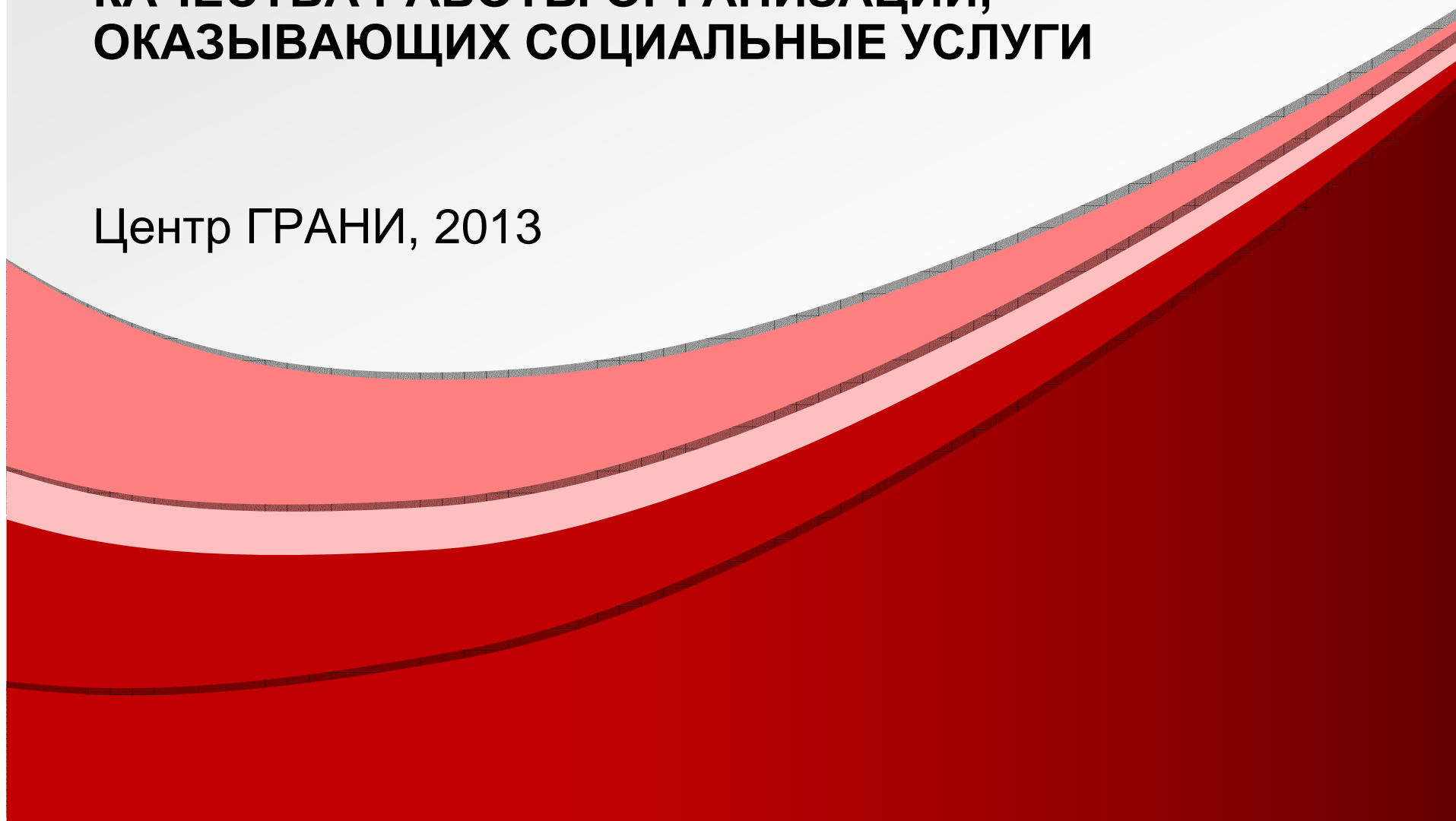


**ФОРМИРОВАНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ
ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

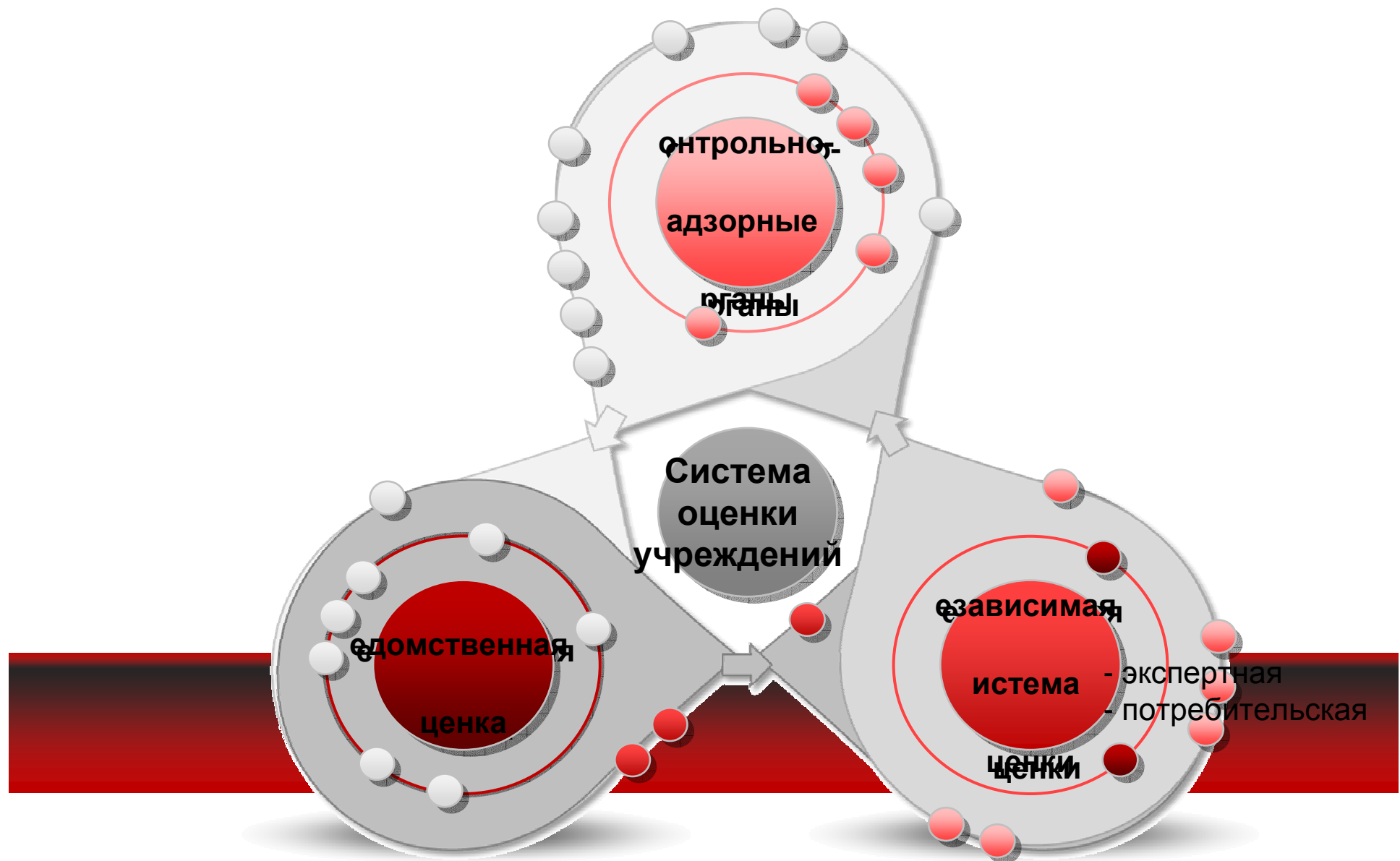
Центр ГРАНИ, 2013



Основания создания независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

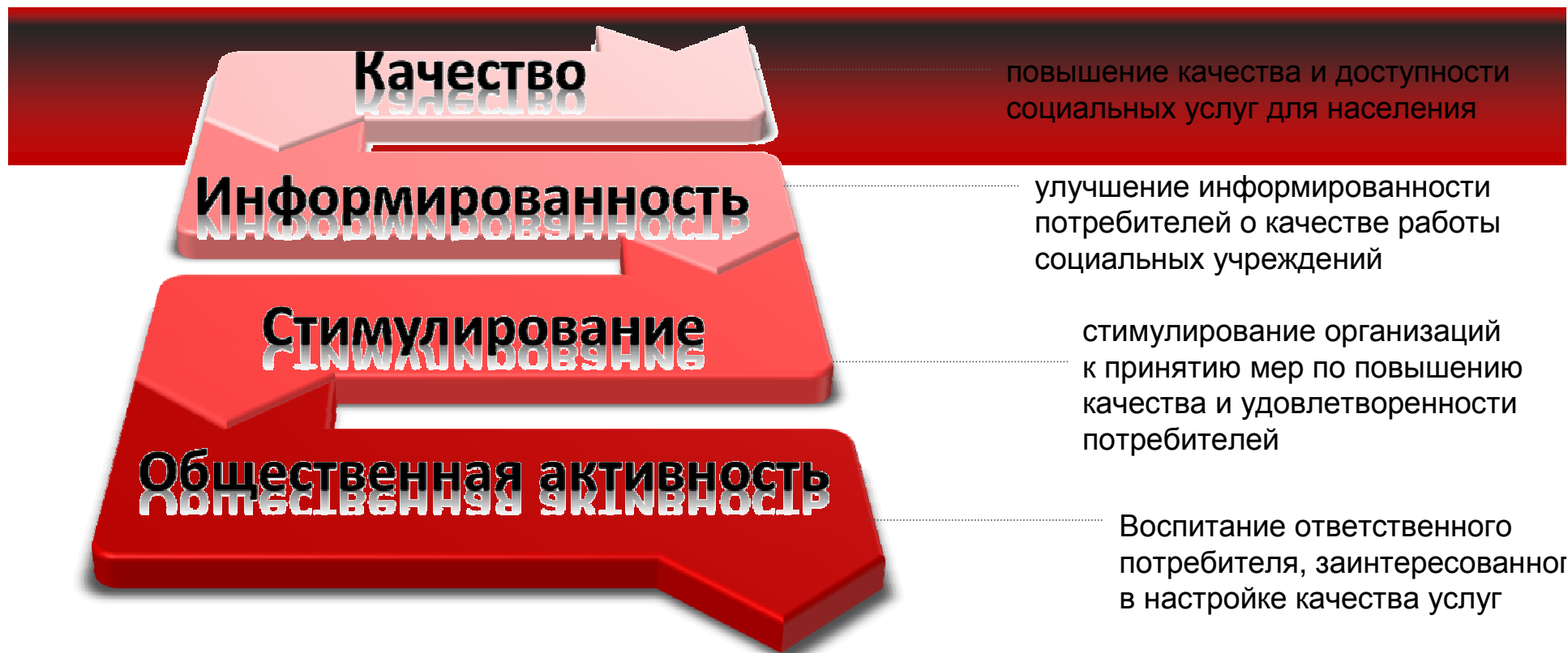
- 1** Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1)
- 2** Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года
- 3** постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»
- 4** распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 № 487-р
тверждает План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015

Оценка качества работы учреждений



Цели

независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги



Объект оценки

- государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения, социального обслуживания
- организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в рамках выполнения государственного (муниципального) задания (заказа), а также за счет средств иных источников финансирования, вправе предоставить информацию о своей деятельности для включения их в перечень учреждений для проведения оценки качества работы организаций и формирования рейтингов их деятельности

Учреждения , предоставляющие социальные услуги

здравоохранение

образование

культура

социальное
обслуживание

культура
спорт

Независимость оценки обеспечивается через

Общественные организации **1**

и профессиональные сообщества участвуют в формировании независимой системы оценки качества работы организаций: определение типов учреждений, показателей оценки, способов получения информации и подведение итогов оценки, включая анализ публичных рейтингов.

Граждане **2**

потребители услуг и независимые эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами

Ограничение **3**

Участие государственных органов и органов местного самоуправления ограничивается обеспечением раскрытия информации

Открытость результатов **4**

Информация об организациях, оказывающих социальные услуги, методах оценки, экспертные оценки и мнения граждан, а также результаты оценки (публичные рейтинги) размещаются в открытом доступе в сети Интернет

Использование результатов независимой оценки

Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги

Разработка и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы организаций



... диалога
между организациями,
оказывающими социальные услуги и
гражданами - потребителями услуг

оценка деятельности
руководителей
организаций

Формирование и проведение независимой оценки.



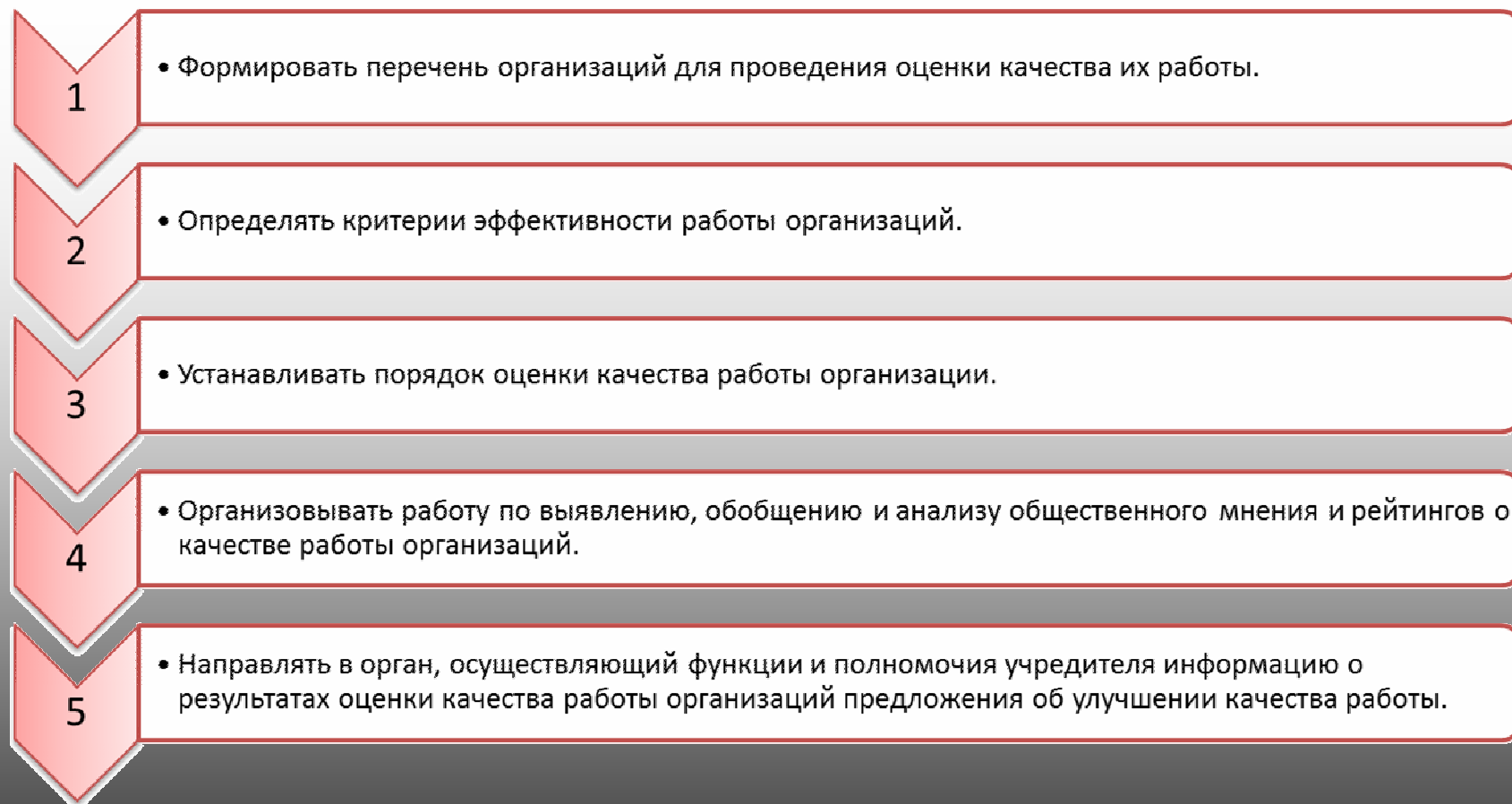
(перенесено на II заседание)

общественного совета

заседание

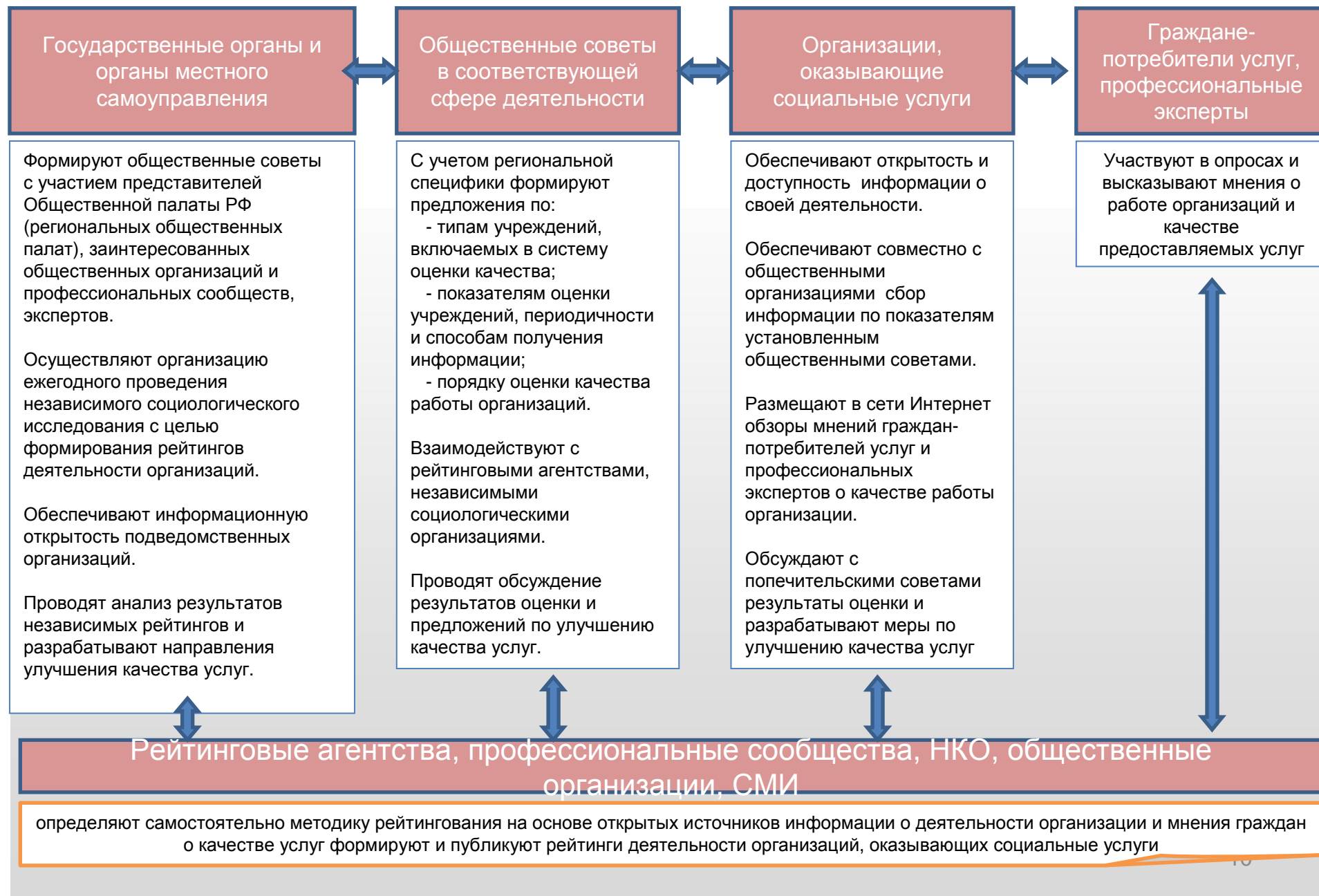
2013 г.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае вправе *:



** На основании пункт б статьи 5 Постановления от 30 марта 2013 г. №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».*

МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ



Подходы к формированию критериев

Потребительская оценка

Подходы к формированию

- Собираем и оцениваем только ту информацию, которая может быть оценена простыми получателями услуг и доступна им
- Оцениваем только то, что относится к компетенции учреждения
- Выбираем наиболее важные и значимые для потребителей параметры
- Оцениваем необходимый минимум – то что реально, можно и нужно изменить
- Позволяют оценить процесс (н-р, процесс приема, информирования и т.п.) или уровень удовлетворенности. (качеством (результатом) услуги, организацией процессов)



Выбор критериев оценки

Оцениваем поликлиники

Качество информирования

- доступность информации об услугах и ценах,
- выполнение нормативных требований по закону,
- доступность справочных сведений

Качество организации основных процессов

- организация записи на прием, организации приема,
- соблюдение сроков предоставления услуги и времени ожидания

Соблюдение приватности

Уровень комфортности

- чистота,
- проветриваемость,
- места для сидения,
- туалеты,
- гардероб.

Взаимодействие с персоналом

- вежливость и доброжелательность
- соблюдение прав
- Квалификация и компетентность.

Спорт

Образование

Здравоохранение

Культура

Социальная защита



Выбор критериев оценки

Оцениваем школы

Безопасность

- Безопасная дорога в школу
- Наличие охраны
- Продажа сигарет и алкоголя у школы

Качество организации основных процессов

- Организация питания
- Организация работы медкабинета
- Организация информирования
- Участие родителей, наличие управляющих советов, совета старшеклассников

Соблюдение прав

- Предоставление бесплатных учебников
- Соблюдение приватности
- Предоставление

Материально-техническая обеспеченность и

- Туалеты, гардероб
- Спортплощадки, спортзал, инвентарь
- Столовая, умывальники
- Библиотека, рекреация, актовый зал
- Учительские, классы

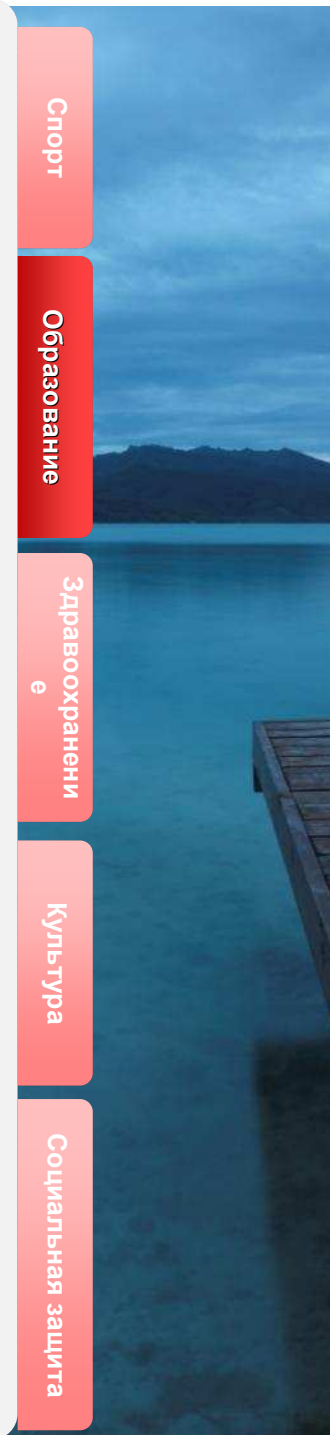
Спорт

Образование

Здравоохранение

Культура

Социальная защита



Выбор критериев оценки

Оцениваем интернаты для престарелых

Вежливость персонала

- Вежливость администрацией, младшего персонала, врачей
- Учет мнения проживающих в решении бытовых

Качество организации основных процессов

- Организация питания
- Организация медицинского обслуживания
- Организация досуга
- Организация приема гостей

Соблюдение прав

- Право на общение
- Соблюдение приватности
- Свобода вероисповеданий
- Личная

Условия проживания и комфорт

- Туалеты, гардероб
- Столовая, умывальники
- Библиотека, рекреация, актовый зал
- Температурный режим
- Наличие ремонта

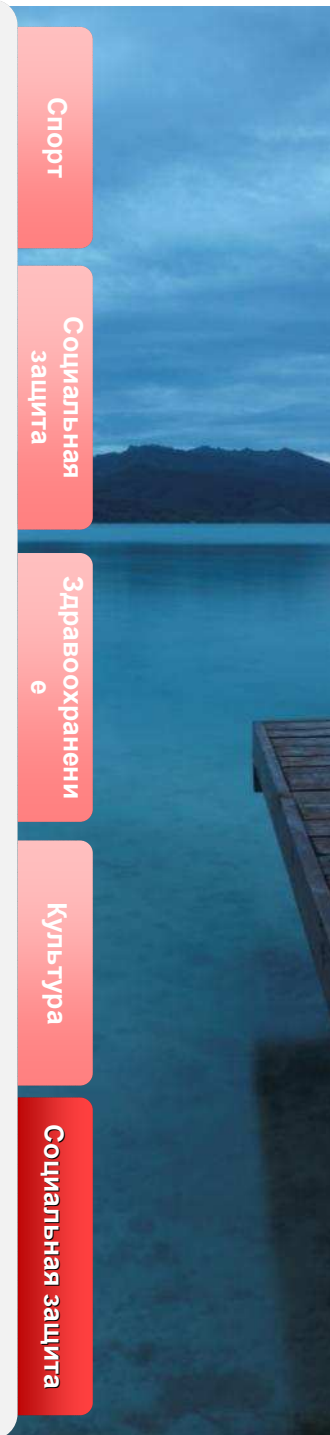
Спорт

Социальная защита

Здравоохранение

Культура

Социальная защита



Выбор критериев оценки

Оцениваем учреждения культуры

Качество информирования

- доступность информации об услугах и ценах,
- выполнение нормативных требований по закону,
- доступность справочных сведений

Качество организации основных процессов

- Ассортимент услуг (интерактивные экскурсии, выездные мероприятия и т.п.)
- Удобство графика работы
- Обновления

репертуара, экспозиции

Уровень комфортности

- чистота,
- проветриваемость,
- места для сидения,
- туалеты,
- гардероб.

Взаимодействие с персоналом

- вежливость и доброжелательность
- соблюдение прав
- Квалификация и компетентность.

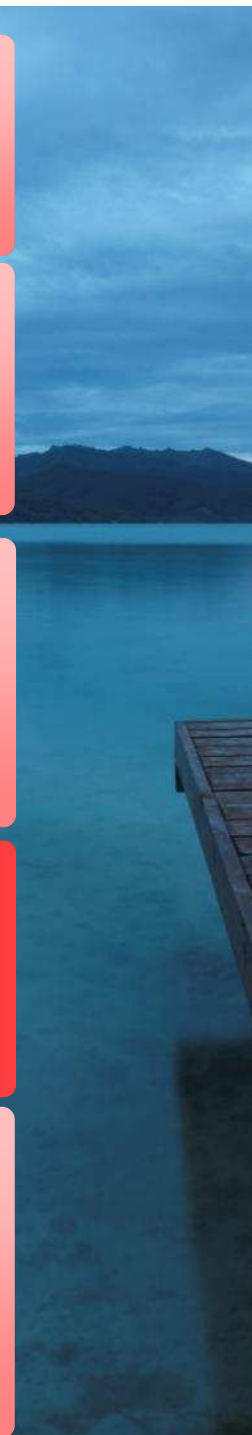
Спорт

Образование

Здравоохранение

Культура

Социальная защита



Выбор критериев оценки

Оцениваем учреждения спорта

Доступность информации

- Перечень секций, стоимость услуг
- Расписание работы
- Квалификация тренера
- Порядок записи
- Наличие сайта

Безопасность

- Работа медицинского кабинета
- Безопасность пешеходного перехода
- Освещенность территории

Удовлетворенность родителей

- Качеством
- Квалификацией тренера
- Взаимодействием с родителями и учет их мнения

Комфортность и материальная обеспеченность

- Туалеты, гардероб
- Душевая, раздевалки
- Наличие ремонта
- Наличие спортивного инвентаря

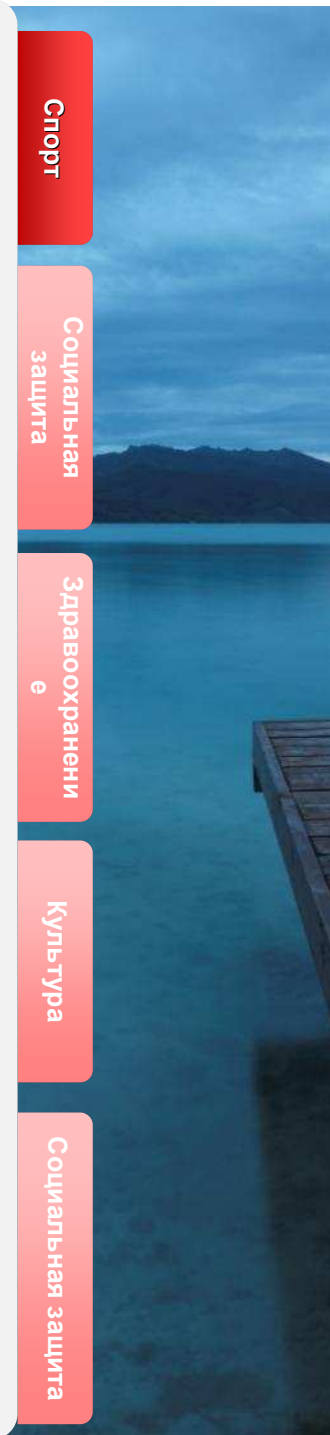
Спорт

Социальная защита

Здравоохранение

Культура

Социальная защита



Подходы к рейтингованию

Как формируются рейтинги

- Выбираем единую шкалу оценки параметров – баллы от 1 до 5, наличие/отсутствие
- Группируем параметры по значимым блокам
- Определяем коэффициент значимости каждого блока (максимальное количество баллов по каждому блоку)



Подходы к рейтингованию поликлиник

Выбор значимых параметров на основе экспертных опросов



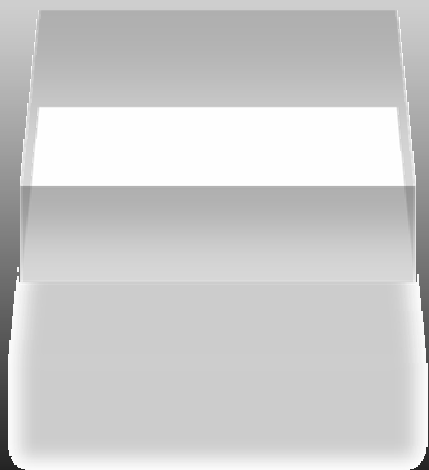
Оценка учреждения по итогам

рейтингования

Каждое из оцениваемых учреждений по итогам независимой оценки может быть отнесено к учреждениям с низким, средним и высоким уровнем качества работы в зависимости от количества набранных баллов

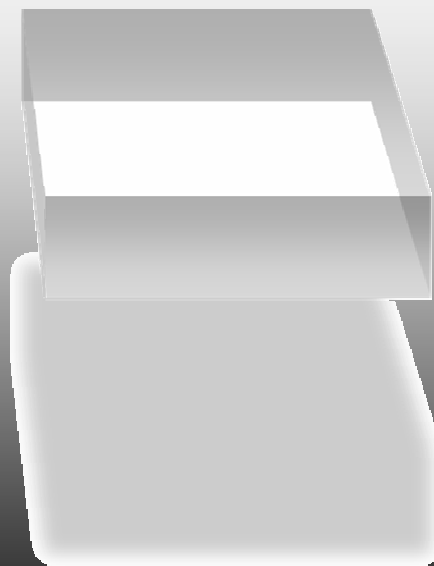
**Низкий
уровень**

До 39 баллов



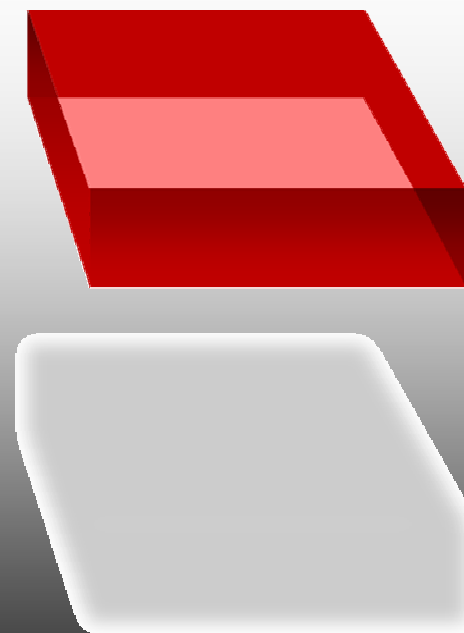
**Средний
уровень**

От 40 до 69



**Высокий
уровень**

От 70 до 100



Источники информации

Для интересов независимой оценки может использоваться

Общественный совет

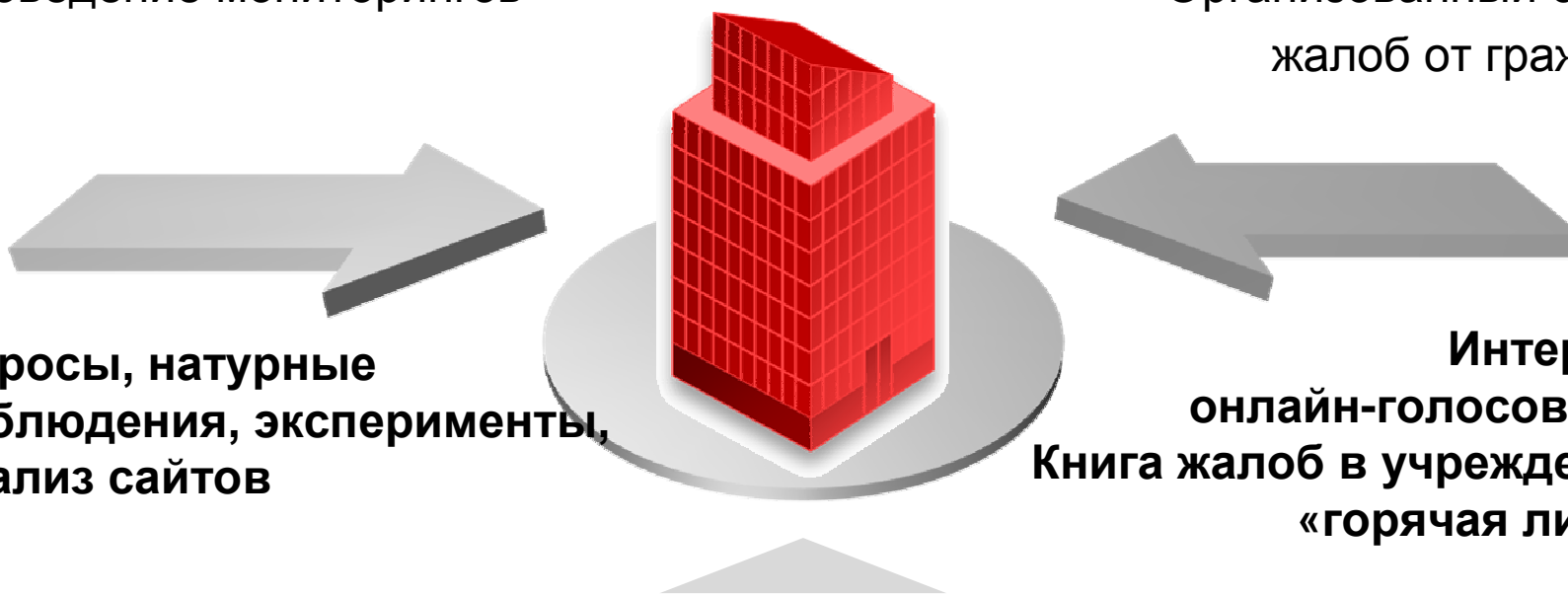
Проведение мониторингов

Организованный сбор
жалоб от граждан

Опросы, натурные
наблюдения, эксперименты,
анализ сайтов

Интернет,
онлайн-голосования
Книга жалоб в учреждении,
«горячая линия»

Заклучения экспертов,
результаты общественного контроля, предложения
и рекомендации от общественных организаций,
социологические опросы, анализ документов



Инструментарий исследования

1. **Натурные наблюдения** - описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натурные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретного органа власти или учреждения, оказывающего услугу.

2. **Эксперимент «контрольная закупка»** - непосредственное прохождение процедуры получения услуги и исследование практики взаимодействия органов власти, учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.

3. **Опрос** - качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме. Формы проведения опроса:

4. **Анализ материалов СМИ** (контент-анализ публикаций, в которых описываются проблемы в получении тех или иных услуг) может давать экспресс-результаты по выявлению наиболее острых проблем.

5. **Сплошной скрининг и тестирование Интернет-ресурсов** на полезность, удобство, информативность и «здоровый смысл».

6. **Рейтингование** - выявление лучшей и худшей практики.

7. **Онлайн - голосования** в сети Интернет

8. **Телефон доверия**

Типичные проблемы в работе учреждений

Очевидное и полное неисполнение функций/предоставление услуги

Дискриминирование отдельных групп получателей по различным основаниям

Неисполнение законодательства и нарушения прав граждан

Недостаточное качество работы механизма обратной связи

Завышенная стоимость услуг или дополнительные сборы

Затянутые сроки предоставления услуг

Невысокое качество информирования о порядке предоставления услуги

Несоответствие места предоставления услуги стандарту комфортности

Отсутствие «клиенториентированности» у персонала учреждения

По итогам независимой оценки

Информация должна быть направлена в органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя, которые в свою очередь:

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;

Организации:

разрабатывают 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.