

**Резолюция межрегиональной конференции  
«Независимая система оценки качества оказания услуг населению  
в социальной сфере».**

10-11 ноября 2016 года в городе Архангельске состоялась межрегиональная конференция «Независимая система оценки качества оказания услуг населению в социальной сфере».

На конференции присутствовало свыше 130 человек: представитель Министерства экономического развития РФ, представители исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, научных сообществ, некоммерческих организаций, общественных советов и организаций, оказывающих социальные услуги. В работе конференции приняли участие представители Республики Коми, Мурманской и Вологодской областей, Санкт-Петербурга, Москвы, Архангельска и Архангельской области.

Организаторы межрегиональной конференции:

- Министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области;
- Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области;
- при поддержке Северного Арктического Федерального Университета им. М.В. Ломоносова.

В рамках Конференции 10 ноября проведено пленарное заседание, на котором выступили: министр труда, занятости и социального развития Архангельской области, представители исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, Мурманской, Вологодской областей, Республики Коми, представители Общественных советов при исполнительных органах государственной власти, организаций-операторов по проведению независимой оценки качества оказания услуг.

Во второй половине дня организована работа 2-х мастер-классов:

- «Порядок проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг через общественные советы организаций социальной сферы»;
- «Анализ и представление результатов независимой оценки качества предоставления социальных услуг. Формирование рейтинга организаций социальной сферы».

11 ноября участники межрегиональной конференции работали по секциям:

Секция 1. «Оценка качества предоставления социальных услуг в реабилитационных учреждениях» на базе ГБУ АО «Опорно-

экспериментальный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями».

Секция 2. «Оценка качества предоставления социальных услуг в ПНИ и домах ветеранов» на базе ГБУ АО «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями».

Секция 3. «Оценка качества предоставления социальных услуг в центрах социального обслуживания» на базе ГБУ АО «Архангельский комплексный центр социального обслуживания».

На тематических площадках представители общественных советов сообщили о ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в своих организациях социального обслуживания, о проблемах, возникших в процессе оценки, и найденных путях их решения. В процессе работы секций проходило активное обсуждение, как самого процесса проведения оценки, так и возникших проблем, требующих решения со стороны министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области.

Участники межрегиональной конференции отметили проблемные вопросы в проведении независимой оценки качества:

1) территориальная удаленность организаций от оператора, который проводил независимую оценку качества;

2) сложная структура организаций (например, в сфере образования в структуре одного юридического лица имеются структурные подразделения и филиалы, реализующие образовательные программы разных видов и уровней – детские сады, организации дополнительного образования);

3) разная подведомственность организаций дополнительного образования детей и профессиональных образовательных организаций (культура, спорт, здравоохранение);

4) наличие у организаций культуры обособленных подразделений, не имеющих статуса юридических лиц;

5) отсутствие финансирования для проведения конкурсных процедур по отбору независимых организаций-операторов по сбору, анализу и обобщению информации о проведении оценки качества оказания услуг организациями;

6) сложность учета независимой оценкой специфики организаций, предоставляющих социальные услуги (психо-неврологические интернаты, центры помощи, комплексные центры социального обслуживания населения и др.);

7) Процедура и итоги независимой оценки недостаточно освещаются в средствах массовой информации.

Участники конференции подвели итоги пилотного проекта по созданию инновационной модели проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг через общественные советы организаций социального обслуживания.

Созданная модель показала свою жизнеспособность и следующие положительные моменты:

- 1) в условиях дефицита средств на проведение независимой оценки использование инновационной модели наиболее оптимально;
- 2) повышается включенность общественности в деятельность организаций социальной сферы;
- 3) участие членов общественных советов организаций социального обслуживания в проведении независимой оценки повышает открытость и прозрачность организаций;
- 4) включенность представителей общественности в деятельность социальной организации содействует созданию большей доступности и повышению качества услуг в организациях социальной сферы;
- 5) дает возможность членам общественных советов выступать в роли экспертов (анкета для членов общественных советов) и в роли интервьюеров (анкета для получателей услуг);
- 6) осуществляется общественный контроль предложений по улучшению качества услуг в организациях социальной сферы;
- 7) дает возможность представлять и защищать интересы организаций социальной сферы в органах законодательной и исполнительной власти.

Участники конференции согласились с тем, что использованную модель проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в Архангельской области можно взять за основу в учреждениях социального обслуживания, а также рекомендовать использовать ее в других областях социальной жизни (культуры, дополнительного образования, спорта и т.д.).

Результатом проведения межрегиональной конференции стала выработка новых подходов и предложений по проведению мероприятий по независимой оценке качества предоставления социальных услуг, совершенствование методики ее проведения и представления результатов, включение в деятельность общественных советов новых методик проведения оценки (например, оценка качества жизни).

Выработаны следующие рекомендации:

**Правительству Архангельской области:**

- 1) Создать координационный совет по проведению независимой оценки в организациях социальной сферы Архангельской области в целях координирования подходов к проведению независимой оценки качества

предоставления услуг, совершенствования методик и подходов при ее проведении, в том числе с учетом методик, применяемых в субъектах СЗФО; включить в состав Совета представителей государственных органов Архангельской области, общественных организаций, научного сообщества.

2) В рамках Соглашения о сотрудничестве между Правительством Архангельской области и Северным Арктическим Федеральным Университетом предусмотреть проведение практики для студентов Высшей школы информационных технологий и автоматизированных систем в учреждениях социального обслуживания Архангельской области в целях приведения сайтов учреждений в соответствии с требованиями Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

**Архангельскому областному Собранию депутатов, Правительству Архангельской области:**

1) Ежегодно предусматривать в областном бюджете финансовые ресурсы на организацию и проведение независимой оценки качества предоставления услуг в социальной сфере Архангельской области.

2) Подготовить предложение по внесению изменений в Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ (статья 7) и Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ (пункт 10 статьи 23.1) в отношении расширения категории оператора (оператором может быть юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы или любое физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя).

**Исполнительным органам власти Архангельской области в социальной сфере:**

1) Использовать инновационную модель проведения независимой оценки качества предоставления услуг через общественные советы, создаваемые на базе организаций социальной сферы;

2) Включать членов общественных советов при органах исполнительной власти как экспертов при проведении независимой оценки в организациях социальной сферы;

3) Предусматривать организацию выездов членов общественных советов при органах исполнительной власти в организации социальной сферы, включенные в оценку;

4) Обеспечить на официальных сайтах установку альтернативных версий для инвалидов по зрению;

5) Рассмотреть возможность унификации автоматизированной системы опроса получателя услуг на сайтах исполнительных органов власти с целью использования ее в независимой оценке.

**Органам местного самоуправления Архангельской области**

1) Рекомендовать предусматривать приоритетное финансирование из местного бюджета мероприятий по обеспечению доступности для маломобильных групп населения арендованных организациями социального обслуживания муниципальных помещений, в которых предоставляются социальные услуги для жителей муниципалитетов.

**Руководителям организаций социального обслуживания Архангельской области**

1. Ввести в практику работы приглашение членов общественного совета при организации для обсуждения планов и программ улучшения доступности и качества услуг.

2. Своевременно обновлять информацию на официальных сайтах организаций, оказывающих социальные услуги.

3. Обеспечить доступность услуг в организациях, в том числе для маломобильных категорий населения.

4. Обеспечить на официальных сайтах организаций установку альтернативных версий для инвалидов по зрению.

5. Обеспечить возможность электронного обращения в организацию.

6. Приглашать в состав общественного совета при организации преимущественно представителей социально-ориентированных общественных организаций, работающих на территории муниципалитета.

**Общественному совету при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области и общественным советам при организациях социального обслуживания:**

1) Предлагать для проведения независимой оценки адаптированные анкеты для разных форм обслуживания (стационар, полустационар, на дому) с учетом целевой группы получателей социальных услуг (учреждения, оказывающие помощь ветеранам, недееспособным гражданам, семьям с детьми и несовершеннолетним и т.д.);

2) Внести дополнение в «экспертные» анкеты, с учетом формы оказания услуг (стационар, полустационар, на дому);

3) Обеспечивать проведение подготовки членов общественных советов при организациях социального обслуживания при проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг.

---