

Общественный контроль и независимая система оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги

Выполнила:

Лакомова Анастасия,

студентка 1 курса

магистратуры

Факультета социальных наук

КОНТРОЛЬ

```
graph TD; A[КОНТРОЛЬ] --> B[ГОСУДАРСТВЕННЫЙ]; A --> C[ОБЩЕСТВЕННЫЙ];
```

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

ОБЩЕСТВЕННЫЙ

Государственный контроль

- ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ».
- ФЗ от 26.12.2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».
- Основная деятельность - организация и проведение проверок поставщиков социальных услуг.
- На уровне субъекта РФ - региональный государственный контроль в сфере социального обслуживания, который осуществляется уполномоченным органом субъекта РФ (например, Общественным советом при Министерстве социальной политики Нижегородской области).

Общественный контроль –

деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих отдельные публичные полномочия, а также в целях общественной проверки, анализа и общественной оценки издаваемых ими актов и принимаемых решений

*ст. 4 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ
«Об основах общественного контроля в РФ»*

Субъекты общественного контроля:

- Граждане РФ (общественные инспекторы, общественные эксперты);
- Общественные организации;
- Некоммерческие организации.

Формы общественного контроля

- Общественный мониторинг – через сеть «Интернет».
- Общественная проверка – проводится в течение 30 дней.
- Общественная экспертиза – проводится в течение 120 дней.
- Форма взаимодействия институтов гражданского общества с государственными органами и органами местного самоуправления (общественные обсуждения, общественные (публичные) слушания).
- Иные формы, не противоречащие ФЗ от 21.07.2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в РФ».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания

одна из форм общественного контроля,
проводимая в целях предоставления
получателям социальных услуг
информации о качестве оказания услуг
организациями социального
обслуживания, а также в целях
повышения качества их деятельности.

Участники независимой оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы организаций социального обслуживания;
- всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;
- организации социального обслуживания;
- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

Региональный аспект

Уполномоченным органом (орган исполнительной власти субъекта РФ) сформирован Общественный совет при Министерстве социальной политики Нижегородской области. **Общественный совет:**

- определяет критерии и показатели качества работы организаций социального обслуживания;
- устанавливает порядок проведения независимой оценки;
- организует работу по изучению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы организаций социального обслуживания (рейтинг);
- предоставление информации о результатах в Уполномоченный орган, представление их на сайте Министерства социальной политики Ниж.области.

- Выражение мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет».
- В 63 субъектах РФ на официальных сайтах - специальные разделы о независимой оценке качества, в 26 субъектах РФ доступ к соответствующим разделам в виде баннера или отдельного раздела сайта.
- Среди них: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тверская область, Смоленская область, Сахалинская область, Омская область, Вологодская область, Волгоградская область, Астраханская область, Пермский край и др.

Критерии независимой оценки качества работы организаций 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 организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);
- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);
- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);
- доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);
- соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);
- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%).

Время ожидания предоставления социальной услуги

- среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания;
- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%).

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);
- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%).

Удовлетворенность качеством оказания услуг

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);
- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);
- удовлетворенность качеством питания (%);
- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)

Результаты независимой оценки качества организаций социального обслуживания

- Улучшение деятельности учреждений социального обслуживания и качество услуг.
- Обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.
- Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации соответствующих мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!