**Информация**

**о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги Тяжинского муниципального района**

В декабре 2013 года было принято Постановление главы Тяжинского муниципального района о создании в районе общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения (Постановление от 13.12.2013г. № 171-п)

**Инициатива создания** общественного совета принадлежала управлению социальной защиты населения.

Согласно Положению об общественном совете, утвержденному вышеназванным постановлением, **общественный совет создан при администрации Тяжинского муниципального района в целях**:

-повышения качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района;

-повышения открытости и доступности информации о деятельности учреждений;

-обеспечения взаимодействия с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы учреждений.

**Правовые основы** деятельности общественного совета регламентируется нормами:

- Федерального закона от 21.07.2014г. № 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»;

- приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 08.07.2013г. № 84 «О создании общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Кемеровской области»;

- на муниципальном уровне общественный совет руководствуется Положением, утверждённым Постановление главы Тяжинского муниципального района от 13.12.2013г. № 171-п «О создании общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района».

В связи с вступлением в силу с 01.01.2015г. Федерального закона от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и отменой Федерального закона от 10.12.1995г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» в ближайшее время будут внесены изменения и дополнения в Постановление главы Тяжинского муниципального района от 13.12.2013г. № 171-п в целях приведения в соответствие с действующим законодательством.

**Основными задачами** общественного совета являются:

- формирование перечня предоставляемых государственных и муниципальных услуг муниципальными учреждениями социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района для проведения оценки качества на основе изучения результатов общественного мнения;

- определение критериев эффективности работы учреждений, которые характеризуют:

открытость и доступность информации об учреждениях;

комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

время ожидания в очереди при получении услуги;

доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждениях.

- установление порядка оценки качества работы учреждений, на основании определенных критериев эффективности работы учреждений;

- организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами.

**Общественный совет имеет следующие права:**

- направлять в управление социальной защиты населения администрации Тяжинского муниципального района:

информацию о результатах оценки качества работы учреждений;

предложения по организации оценки качества работы учреждений, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

- запрашивать у управления социальной защиты населения администрации Тяжинского муниципального района информацию, необходимую для работы общественного совета.

Количественный **состав общественного совета** 7 человек. При формировании персонального состава общественного совета учитывались следующие принципы:

- принцип добровольного участия в деятельности совета;

- принцип авторитетности в обществе (заслуженные, уважаемые люди с активной жизненной позицией, внёсшие значительный вклад в ту или иную сферу деятельности в районе);

- принцип компетентности и профессионализма (так как участие в деятельности общественного совета предполагает наличие у человека определенных профессиональных умений и деловых качеств предпочтение отдавалось людям с высоким уровнем образования и длительным опытом работы);

- принцип представленности интересов разных слоёв общества.

На этой основе в состав общественного совета вошли по одному представителю от районного общества ветеранов войны и труда, районного общества инвалидов, Тяжинского отделения «Союза женщин Кузбасса», а также два ветерана социальной сферы района, представитель средств массовой информации и представитель УСЗН в качестве секретаря без права голоса.

Конкретный **срок полномочий** данного состава общественного совета **не** **определен.** В Положении указано, что член общественного совета может выйти из состава общественного совета на основании письменного заявления и может быть исключен из состава совета в случае, если он не участвовал в его работе более 6 месяцев непрерывно.

Положение предусматривает **ротацию** состава общественного совета **не реже одного раза в два года.**

Однако, учитывая некоторые сложные моменты при подборе кандидатур в состав совета (нежелание, сильная занятость, преклонный возраст и пр.) **ротация будет производиться по необходимости с учетом обстоятельств.**

В **полномочия председателя** общественного совета входят:

утверждение плана работы, повестки заседаний и списка лиц, приглашенных на заседание общественного совета;

организация работы общественного совета и председательство на его заседаниях;

подписание протоколов заседаний и других документов, исходящих от общественного совета;

внесение предложений по вопросу внесения изменений в Положение об общественном совете;

взаимодействие с начальником управления социальной защиты населения администрации Тяжинского муниципального района по вопросам реализации решений общественного совета;

осуществление иных полномочий по обеспечению деятельности общественного совета согласно действующему законодательству Положению об общественном совете.

**Заместитель председателя** общественного совета:

председательствует на заседаниях общественного совета в случае отсутствия председателя общественного совета;

участвует в организации работы общественного совета и подготовке планов работы общественного совета.

**Члены общественного совета** имеют право:

вносить предложения по формированию повестки заседаний общественного совета;

вносить предложения в план работы общественного совета;

предлагать кандидатуры гражданских (муниципальных) служащих и иных лиц для участия в заседаниях общественного совета;

участвовать в подготовке материалов к заседаниям общественного совета;

высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях общественного совета;

вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых общественным советом;

осуществлять иные полномочия в рамках деятельности общественного совета.

**Секретарь** общественного совета:

ведет протокол заседания общественного совета;

уведомляет членов общественного совета о дате и времени предстоящего заседания;

готовит проекты решений общественного совета и иных документов, исходящих от общественного совета;

взаимодействует со структурными подразделениями управления социальной защиты населения администрации Тяжинского муниципального районапо вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности общественного совета.

Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы.

Основной формой деятельности совета являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в квартал.

**В 2014 году состоялось семь заседаний общественного совета** по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района.

На первом заседании **23 января 2014г.** члены совета ознакомились с Положением об общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района, а также изучили методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.08.2013г. № 39/а.

На втором заседании **31 января 2014г.** были выбраны критерии оценки эффективности работы учреждений по оказанию социальных услуг; обсужден и утвержден план работы общественного совета на 2014год.

**21 февраля 2014г.** состоялось 3-е заседание общественного совета, на котором была установлена очередность и сроки проведения мониторинга среди клиентов учреждений социального обслуживания Тяжинского муниципального района и выработан механизм проведения мониторинга по оценки качества предоставляемых услуг.

На четвертом заседании **25 февраля 2014г.** члены общественного совета ознакомились с информацией о получателях социальных услуг МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» (далее МБУ «КЦСОН») и составили списки лиц, подлежащих опросу и анкетированию.

Пятое заседание общественного совета **20 марта 2014г.** было посвящено подведению итогов изучения общественного мнения по качеству социальных услуг, предоставляемых населению МБУ «КЦСОН» и разработке рекомендаций данному учреждению, а также обсуждался механизм проведения мониторинга по оценке качества услуг, предоставляемых муниципальным казенным учреждением «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее – МКУ «СРЦдН»).

На заседании общественного совета, которое состоялось **30 апреля 2014г.** подвели итоги изучения общественного мнения о качестве социальных услуг в МКУ «СРЦдН» и выработали рекомендации.

**17 июля 2014г.** состоялось седьмое заседание общественного совета по подведению итогов независимой оценки качества предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания населения Тяжинского района.

**Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений.**

Оценка качества работы учреждений социального обслуживания проводилась в несколько этапов.

**1-й этап – организационный**, который включал:

- определение критериев эффективности работы учреждений по оказанию социальный услуг,

- определение сроков проведения мониторинга среди клиентов учреждений социального обслуживания,

- разработка механизма проведения мониторинга по выявлению качества предоставляемых услуг.

Были определены следующие **критерии оценки эффективности работы учреждений:**

- открытость и доступность информации об учреждении,

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья,

- время ожидания в очереди при получении услуги,

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений,

-доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении.

Так как в Тяжинском муниципальном районе функционируют два учреждения социального обслуживания населения (МБУ «КЦСОН» и МКУ «СРЦдН»), то было решено провести мониторинг последовательно в каждом учреждении в течение двух месяцев: в марте – в МБУ «КЦСОН», в апреле – в МКУ «СРЦдН».

**Механизм проведения мониторинга в МБУ «КЦСОН».**

Обозначены следующие виды предоставляемых учреждением услуг, которые будут подвержены мониторингу:

-предоставление социального обслуживания на дому,

-предоставление социального обслуживания в условиях полустационара (отделение дневного пребывания),

-предоставление государственных срочных социальных услуг,

- предоставление услуги «Социальное такси»,

При изучении общественного мнения использовать такие формы как **анкетирование, беседа, опрос, прямое наблюдение.**

Установлен следующий процент респондентов по каждой услуге:

-15% клиентов, получающих социальное обслуживание на дому (в среднем ежегодно обслуживается 400-430 граждан пожилого возраста и инвалидов),

-100% клиентов, получивших услуги в условиях полустационара в течение двух заездов (число участников каждого заезда в отделении дневного пребывания от 15 до 20 человек),

-15% клиентов, получивших срочные социальные услуги,

- 12 клиентов, воспользовавшихся услугой «Социальное такси» (за 2013 год данной услугой воспользовались 80 человек),

Для создания благоприятных условий при проведении опроса граждан с целью безбарьерного контакта с пожилыми людьми, обслуживаемыми на дому, принято решение включать в состав экспертной группы опроса заведующих отделениями социального обслуживания на дому (функционирует 6 отделений), задача которых – познакомить обслуживаемых лиц с членами экспертной группы, объяснить цель их визита. При этом во время беседы экспертов с пожилым человеком заведующий отделением не присутствовал.

Следует отметить, что **в качестве членов экспертных групп выступали сами члены общественного совета.** При необходимости был задействован транспорт учреждения.

**Механизм проведения мониторинга в МКУ «СРЦдН».**

Обозначены следующие виды предоставляемых учреждением услуг, которые будут подвержены мониторингу:

-организация отдыха и оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации,

-предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-педагогических и социально-психологических услуг в отделении реабилитации детей-инвалидов и часто болеющих детей,

-предоставление социальных услуг в отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних с дневным пребыванием (детям и подросткам, посещавшим группу дневного пребывания в 2013 году),

- предоставление социальных услуг в стационарном отделении социальной реабилитации несовершеннолетних (получающих услуги в настоящее время).

При изучении общественного мнения использовать такие формы, как **анкетирование, беседа, опрос, прямое наблюдение.**

По каждой обозначенной услуге установлен 20%-ый охват получателей услуг.

Мониторинг общественного мнения по качеству предоставляемых услуг надо было провести с 14 по 26 апреля 2014г.

**2-й этап – подготовительный,** который включал:

- ознакомление с уставными нормативно-правовыми актами учреждений социального обслуживания,

- ознакомление с административными регламентами предоставления услуг,

- обсуждение и утверждение формы анкетных листов для обозначенных видов услуг, подлежащих мониторингу,

-ознакомление со списками граждан, получивших (получающих) социальные услуги, отбор респондентов их этих списков.

На подготовительном этапе члены общественного совета получили всю необходимую для работы информацию от учреждений социального обслуживания. Через посредничество управления социальной защиты населения подведомственные ему учреждения предоставили уставные документы, административные регламенты на предоставление услуг и списки граждан.

Таким образом, **источниками информации** при проведении мониторинга явились результаты анализа нормативно-правовых актов, регулирующих и регламентирующих деятельность учреждений, результаты анализа статистической информации по обслуживанию клиентов в учреждениях, а на следующем этапе главным источником информации стали результаты опроса и анкетирования получателей услуг.

В результате отбора по спискам определили, что мониторингом среди клиентов МБУ «КЦСОН» будут охвачены 181 человек, из них: 60 человек – клиенты отделения социального обслуживания на дому, 92 человека – клиенты срочного социального обслуживания (в их числе 12 человек воспользовались услугой «Социального такси»), 29 человек – отдыхающие в отделении дневного пребывания.

В мониторинге качества услуг, предоставляемых МКУ «СРЦдН», приняло участие 78 человек, в том числе: 47 несовершеннолетних детей , 31 человек – родители воспитанников центра, посещавших оздоровительные лагеря и санатории за пределами района.

**3-й этап – сбор и обработка данных, полученных в результате мониторинга.**

Сбор и обработка данных опроса и анкетирования производились самими членами общественного совета, при содействии работников учреждений социального обслуживания, которые оказывали организационную помощь при общении с клиентами, но в самом процессе не принимали участия. Сбор данных осуществлялся либо непосредственно по месту получения социальной услуги (в условиях стационара или полустационара), либо адресно по месту жительства клиента.

Для оценки качества работы учреждений по критериям открытости и доступности информации, комфортности условий получения услуг использовался метод прямого наблюдения. Комиссионно члены общественного совета вместе с членами попечительских советов учреждений оценивали индикаторы критериев.

Результатом 3-го этапа стало формирование итоговых данных и заполнение отчетных форм предоставления информации.

**4-й этап – анализ результатов мониторинга и разработка рекомендаций и предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения.**

Предложения получателей социальных услуг были изложены в виде рекомендаций общественного совета по совершенствованию качества работы и направлены в учреждения. На основании рекомендаций в учреждениях разработаны и утверждены планы мероприятий по улучшению качества работы.

**В целом, членами общественного совета в 2014 году была проведена большая работа по оценке качества социальных услуг, мониторингу подверглись почти все услуги, предоставляемые учреждениями. Свои задачи в 2014 году общественный совет выполнил, поработал результативно, несмотря на то, что такая масштабная по объему и по содержанию работа проводилась в первый раз. Оценка эффективности деятельности совета будет дана по результатам исполнения плана мероприятий учреждений социального обслуживания по улучшению качества работы, которые будут подведены в 2015 году согласно плану работы общественного совета на текущий год.**

**В перспективном плане работы общественного совета на 2015 год** предусмотрено выполнение следующих мероприятий:

-приведение в соответствие с нормами Федерального закона от 28.12.2013г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 21.07.2014г. № 256) Положения об общественном совете по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района;

-анализ выполнения мероприятий, запланированных учреждениями социального обслуживания населения по результатам рекомендаций общественного совета (с приглашением руководителей учреждений); в случае невыполнения каких-либо пунктов выявление негативных факторов, препятствующих их реализации и обсуждение возможности устранения этих факторов;

-проведение обучающего практического занятия с членами общественного совета о различных методах сбора информации (с приглашением специалиста), обсуждение возможности использования в следующем мониторинге других методов сбора данных.

Информация о деятельности общественного совета (протоколы заседаний, результаты мониторинга, рекомендации) размещается в сети Интернет на сайте управления социальной защиты населения администрации Тяжинского муниципального района **uszntzin.ru**

**Контактная информация:**

тел. 8(38449) 27-7-39 (Валик Марина Александровна, заместитель начальника УСЗН по социальным вопросам),

адрес электронной почты: [**uszn-tjn@mail.ru**](mailto:uszn-tjn@mail.ru) (приемная управления социальной защиты населения).