**Методический сборник**

**«Общественные советы и их роль в системе оценки качества оказания социальных услуг»**

**Оглавление**

[Вводное слово 3](#_Toc468668296)

[Общественные советы. Перезапуск системы 4](#_Toc468668297)

[Разновидности совещательных общественных органов 5](#_Toc468668298)

[Общественный совет: формы работы, задачи, результаты 5](#_Toc468668299)

[Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Общие тенденции 6](#_Toc468668300)

[Основные направления совершенствования системы независимой оценки: 11](#_Toc468668301)

[Региональная практика. Общественные советы при учреждениях социальной сферы в Кемеровской области 12](#_Toc468668302)

[Нормативно-правовая база (Кемеровская область) 13](#_Toc468668303)

[Примеры муниципальных практик по организации работы общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере 27](#_Toc468668304)

[Информация о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Кемеровском муниципальном районе 27](#_Toc468668305)

[Информация о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Анжеро-Судженском городском округе 29](#_Toc468668306)

[Информация о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Междуреченском городском округе 31](#_Toc468668307)

[Из практики работы общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района 32](#_Toc468668308)

[Итоги работы общественных советов муниципальных образований Кемеровской области в 2014 году 35](#_Toc468668309)

[Региональная практика. Общественные советы при учреждениях социальной сферы Красноярского края 36](#_Toc468668310)

[Нормативно-правовая база 36](#_Toc468668311)

[Общественный совет при министерстве здравоохранения Красноярского края 36](#_Toc468668312)

[Общественный совет при Министерстве образования Красноярского края 39](#_Toc468668313)

[Кейс о работе Общественного совета при Управлении образования администрации Емельяновского района Красноярского края 41](#_Toc468668314)

[Общественный совет при Министерстве культуры Красноярского края 45](#_Toc468668315)

[Общественный совет при министерстве социальной политики Красноярского края 46](#_Toc468668316)

[Общественный совет при Агентстве молодежной политики и программ общественного развития Красноярского края 49](#_Toc468668317)

[Общественный совет при Министерстве спорта Красноярского края 51](#_Toc468668318)

[Проблемы в деятельности Общественных советов Красноярского края 52](#_Toc468668319)

# **Вводное слово**

Реализацию программы «Социальные услуги НКО населению» Кузбасский центр «Инициатива», ныне – Ресурсный центр поддержки общественных инициатив, осуществляет с 2000 года. Одним из направлений программы – оценкой качества социальных услуг, оказываемых населению, мы, следуя требованиям времени, занялись в 2013 году.

Именно тогда постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта № 286 были утверждены Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги и соответствующий План мероприятий (распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р). С этого момента на федеральном уровне был запущен процесс независимой оценки в отношении организаций социальной сферы: культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования.

Конечно же, эта работа проводилась и ранее, но тогда инициатива подобной деятельности исходила от конкретных людей-энтузиастов или конкретных учреждений. Руководствуясь собственным опытом и знаниями, они объединялись в Общественные советы, разрабатывали критерии и методику оценки, ходили по учреждениям, составляли рейтинги. В 2013 году инициатива людей была взята под контроль и возведена в систему. Появились требования, правила, регламенты, показатели, стала формироваться нормативно-правовая база.

В 2014 году с учетом практики проведения независимой оценки, в целях развития независимой системы оценки качества работы организаций и в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 27 декабря 2013 г. № Пр-3086 (подпункт 4 пункта 1) был принят Федеральный закон № 256-ФЗ, который вступил в силу 21 октября. В течение следующего года была окончательно сформирована вся нормативная правовая база для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, определяющая порядок, процедуры проведения независимой оценки, обязанности органов исполнительной власти, функции общественных советов, общие критерии и показатели оценки качества оказания услуг.

Мы не могли не заняться этой работой и возглавили в своем регионе направление оценки качества социальных услуг населению. На сегодняшний день проделано очень много, но многое еще впереди. И нас не может не радовать то, что мы являемся свидетелями развития системы и деятельности общественных советов, превращения их из декларативного образования в реальный институт гражданского общества, обеспечивающий взаимодействие граждан с органами государственной власти и рассматривающий важные для населения вопросы.

Хотим поделиться с читателем накопленным опытом деятельности Общественных советов в сфере оценки качества на примере двух сибирских регионов – Кемеровской области и Красноярского края. Будем благодарны за помощь в дополнении сборника материалами других территорий, ждем кейсов с описанием специфики работы общественных советов, занимающихся оценкой качества оказания социальных услуг в Сибири.

Ирина Рондик ,

Председатель Совета Кузбасского центра «Инициатива»

# **Общественные советы. Перезапуск системы**

«Важнейшая задача – создание системы оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети», - отметил Президент В.В. Путин 12 декабря 2013 года в ежегодном Послании Федеральному Собранию.

Оценку качества социальных учреждений было доверено проводить Общественным советам (далее ОС), формируемым при учреждениях и при органах государственной власти. Свою работу советы вели и раньше, но она в большинстве случаев была неудовлетворительной. Поэтому было принято решение «перезапустить систему общественных советов», сделать их подлинно независимыми, работающими в открытом режиме, обладающими реальными полномочиями по общественному контролю за деятельностью ведомств и учреждений.

*Делать это предлагалось через:*

• повышение независимости общественных советов (отказ от самостоятельного формирования общественных советов как ведомствами, так и учреждениями);

• формирование состава совета с учетом профессиональной компетентности его членов в вопросах, входящих в сферу ведения органа власти / учреждения, их авторитета в соответствующих экспертных и общественных сообществах;

• широкую представленность референтных групп;

• вынесение на рассмотрение совета в приоритетном порядке вопросов, представляющих широкий общественный интерес;

• определение минимального обязательного перечня вопросов для рассмотрения советами;

• регулярность заседаний совета;

• повышение публичности деятельности совета;

• учет позиций и мнений совета в решениях органа власти / учреждения;

• регулярный мониторинг эффективности взаимодействия органа власти / учреждения с советом (с выработкой предложений по совершенствованию данного взаимодействия) [[1]](#footnote-1).

Механизм формирования независимых общественных советов в разных сферах жизнедеятельности был запущен в стране Майскими указами Президента РФ В.В. Путина, вышедшими в 2012 году. В Указе N 601 от 7 мая 2012 г. «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» говорилось: «До 1 сентября 2012 г. представить предложения по разработке новых механизмов формирования общественных советов при органах государственной власти Российской Федерации, предусматривающие отказ от формирования таких советов органами государственной власти самостоятельно и обязательное участие общественных палат в их формировании; обязательное участие в деятельности общественных советов, не зависимых от органов государственной власти Российской Федерации, экспертов и представителей заинтересованных общественных организаций.

Были сформулированы основные направления совершенствования государственного управления: широкое включение граждан в процесс обсуждения и корректировки проектов нормативных правовых актов; обязательное включение в состав ОС при госорганах представителей, направляемых общественной палатой, экспертов и представителей общественных организаций; определение нормативно-правовых актов и государственных программ, подлежащих обязательному рассмотрению на общественных советах; формирование стандартов государственных услуг и контроль за их исполнением при обязательном участии граждан; участие общественных советов в аттестационных комиссиях чиновников.

При многих учреждениях и раньше существовали Общественные советы, действовали отраслевые документы, регулирующие их деятельность. Но теперь круг учреждений, при которых нужно было создать советы, существенно расширился, произошли изменения в нормативной и методической базе.

Совещательные органы стали создаваться при должностных лицах, федеральных органах власти, региональных органах законодательной и исполнительной власти, органах местного самоуправления, бюджетных и казенных учреждениях, автономных учреждениях.

## **Разновидности совещательных общественных органов**

* Общественный совет. Может быть создан при всех вышеперечисленных органах и учреждениях с самыми широкими функциями включения в государственное управление.
* Консультативный совет - при всех вышеперечисленных органах и учреждениях с основной функцией консультировать по соответствующим вопросам, изучать ситуацию и готовить практические рекомендации.
* Экспертный совет. В состав такого совета обычно входят эксперты в своей области, представители профессиональных сообществ. Задача совета - давать квалифицированные заключения, которые являются основой для принятия решений органом власти.
* Координационный совет координирует какое-либо направление деятельности и осуществляет межведомственное взаимодействие.
* Управляющий совет осуществляет отдельные функции управления организацией и решает задачи стратегического развития.
* Попечительский совет занимается вопросами привлечения дополнительных средств и ресурсов для деятельности учреждения
* Наблюдательный совет осуществляет наблюдение и контроль за расходованием средств

## **Общественный совет: формы работы, задачи, результаты**

*Основными задачами деятельности Общественных советов является:*

•Инициирование предложений по совершенствованию государственной политики в сфере деятельности органа исполнительной власти (ОИВ), рассмотрение и поддержка инициатив общественных организаций;

•Проведение обязательной общественной экспертизы законодательных инициатив, проектов правовых актов и государственных программ;

•Повышение информированности общественности по основным направлениям деятельности ОИВ;

•Осуществление независимой оценки деятельности муниципальных и государственных учреждений

*Основными результатами деятельности Общественных советов принято считать*

•Конкретные предложения для принятия управленческих решений;

•Принятые локальные акты;

•Открытость информации;

•Общественный мониторинг;

•Общественный доклад;

•Общественные приоритеты и критерии оценки;

•Оценку качества услуг, рейтинг учреждений;

•Независимую экспертизу НПА

*Формы работы Общественных советов:*

•дискуссии, круглые столы, конференции, семинары;

•проектировочная площадка для разработки стратегий, предложений в целевые программы;

•экспертная площадка для подготовки заключений, стандартов;

•организация профессиональной оценки проектов, программ, стратегий и концепций;

•площадка формирования управленческих решений;

•попечительский орган для определенных учреждений;

•координация совместных действий общественных организаций, СМИ, научных учреждений в сфере общественных интересов;

•открытые заседания, в том числе, выездные;

•работа с обращениями и жалобами потребителей услуг;

•сбор информации (исследований) по состоянию общественного мнения об учреждении;

•подготовка аналитических материалов по правовым, социальным, организационным и др. вопросам отрасли;

•участие в независимой оценке качества работы организаций своей отрасли (в разных видах деятельности: сбор информации, распространение результатов, содействие в устранении недостатков, контроль за устранением недостатков и прочее);

•работа со СМИ, пресс-конференции;

•проведение общественных обсуждений актуальных вопросов в деятельности учреждения с местным сообществом

# **Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Общие тенденции**

Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, начала формироваться в 2012 году. Основную роль в организации и проведении такой оценки были призваны играть Общественные советы при соответствующих органах государственной власти.

В период с 2013 года по 2014 год независимая оценка в отношении организаций социальной сферы (культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования) проводилась в соответствии с Правилами формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286, и соответствующим Планом мероприятий (распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р).

В 2014 году с учетом практики проведения независимой оценки, в том числе в субъектах Российской Федерации, в целях развития независимой системы оценки качества работы организаций и в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 27 декабря 2013 г. № Пр-3086 (подпункт 4 пункта 1) был принят Федеральный закон № 256-ФЗ, который вступил в силу с 21 октября 2014 года.

В 2014-2015 годах была сформирована вся нормативная правовая база для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, которая определяет порядок, процедуры проведения независимой оценки, обязанности органов исполнительной власти, функции общественных советов, общие критерии и показатели оценки качества оказания услуг. Для целей реализации Федерального закона № 256-ФЗ приняты 6 правительственных актов и 19 ведомственных актов, в том числе методические рекомендации по организации проведения независимой оценки.

Результаты мониторинга, проводимого Минтрудом России с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, показали, что в регионах созданы условия для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы с участием общественных организаций, профессиональных сообществ и с учетом мнения самих потребителей услуг

При органах исполнительной власти были сформированы общественные советы по проведению независимой оценки (или наделены соответствующими полномочиями существующие при них общественные советы). Для проведения независимой оценки были созданы перечни организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка. Перечни организаций, как предусмотрено Федеральным законом № 256-ФЗ, формируются общественными советами, и утверждаются соответствующим решением совета, информация о котором размещается на официальном сайте органа исполнительной власти.

По данным субъектов Российской Федерации, в 2015 году независимой оценкой было охвачено 38% организаций социальной сферы, что составляет более 50 тысяч учреждений. В сфере культуры в этот период независимая оценка была проведена в отношении 22,1% организаций, в сфере образования – 41,3% организаций, в сфере охраны здоровья – 42,7%, в сфере социального обслуживания – 50,5%, в сфере физической культуры и спорта – 54,5%. (таблица 1) [[2]](#footnote-2).

Таблица 1

**Охват организаций социальной сферы независимой оценкой в 2015 г.**

(по данным субъектов Российской Федерации)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Отрасли социальной сферы** | **Количество организаций, охваченных независимой оценкой** | **Доля учреждений, охваченных независимой оценкой качества (% от общего числа организаций)** |
| Культура | 6 655 | 22,1 |
| Социальное обслуживание | 2 682 | 50,5 |
| Здравоохранение | 3 526 | 42,7 |
| Образование | 38 935 | 41,6 |
| Всего по Российской Федерации | 51 798 | 37,8 |

Независимая оценка была проведена в отношении 42,8% организаций, находящихся в ведении субъектов Российской Федерации, и 36,9% - в ведении органов местного самоуправления.

Для сбора, обобщения и анализа информации о качестве услуг с учетом предложений общественных советов были определены организации, выступающие операторами проведения этой работы. Порядок определения оператора, выбранный субъектами РФ, представлен в таблице 2[[3]](#footnote-3).

Таблица 2

**Оператор, осуществляющий сбор, обобщение и анализ информации**

**о качестве оказания услуг**

(по данным субъектов Российской Федерации)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Оператор, осуществляющий сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг** | **Количество регионов, предоставивших информацию** | | | | |
| **Культу-ра** | **Социаль-ное обслужи-вание** | **Здраво-охране-ние** | **Образо-вание** | **Спорт** |
| Организации, которые определены по итогам конкурсного отбора по Федеральному закону от  5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ о контрактной системе в сфере закупок | 13 | 27 | 11 | 10 | 4 |
| Специализированные бюджетные организации, выполняющие функции проведения исследований, мониторингов, социологических опросов | 43 | 25 | 41 | 61 | 18 |
| Общественный совет (сбор, обобщение данных) | 5 | 3 | 5 | 2 | 6 |
| Социально ориентированные некоммерческие организации (постановление Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. № 713/гранты) | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| Иное | 3 | 6 | 2 | 2 | 3 |

В целях активизации участия НКО в независимой оценке в постановление Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям» были внесены соответствующие изменения. Правилами предоставления субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов РФ на реализацию программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций в 2014-2015 гг. теперь предусматривалось в качестве критерия конкурсного отбора регионов принятие и реализация ими нормативных правовых актов (либо плана по их разработке и принятию) по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги.

Одновременно с Правилами предоставления субсидий из федерального бюджета на государственную поддержку СО НКО, в качестве одного из мероприятий, в целях реализации которых предоставляются субсидии, была также предусмотрена реализация ими программ, направленных на формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

В результате, в рамках конкурсного отбора СО НКО в 2014-2015 гг. субсидии на программы, направленные на формирование независимой системы оценки, на сумму 26,9 млн. рублей были предоставлены 4 организациям. В субъектах Российской Федерации в конкурсном отборе предоставлена поддержка 5 программам СО НКО по независимой оценке качества оказания услуг на сумму 2,6 млн. рублей.

Почти во всех регионах на официальных сайтах органов исполнительной власти были созданы специальные разделы по независимой оценке. В этих разделах размещается информация о независимой оценке качества услуг, которая, как правило, включает нормативное правовое обеспечение; перечень организаций, подлежащих оценке; сведения об общественном совете и его деятельности; результаты проведения оценки (балльные оценки, рейтинги деятельности учреждений, итоги опросов потребителей услуг).

В ряде регионов размещаются предложения или планы по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, подготовленные с учетом результатов независимой оценки.

Начиная с 2016 года, результаты независимой оценки кроме размещения на официальных сайтах органов исполнительной власти в сети «Интернет» размещаются также на едином портале – официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)). С этой целью на сайте создан специальный функционал для размещения информации о результатах независимой оценки и обеспечения возможности для зарегистрированных пользователей в установленном порядке размещать эту информацию; принят приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н о составе информации о результатах независимой оценки и порядке ее размещения; разработано руководство уполномоченного органа по подключению к сайту.

Основным элементом и критерием независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы является открытость и доступность. С этой целью организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, посредством размещения ее в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на своем официальном сайте в сети «Интернет».

Утвержденные отраслевыми министерствами показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в соответствующей сфере деятельности, содержат такие, которые предусматривают выявление мнения самих потребителей услуг путем анкетирования с помощью интернет-опросов, опросов непосредственно в учреждении и других способов изучения мнения граждан.

В сфере социального обслуживания в числе таких показателей – удовлетворенность качеством жилого помещения, питанием, предоставлением гигиенических услуг в стационарных учреждениях; удобство графика прихода на дом социального работника; доступ для инвалидов к объектам и услугам в организации социального обслуживания.

В здравоохранении - доступность записи к врачу с помощью современных средств связи; срок ожидания плановой госпитализации или проведения диагностического исследования; приходилось ли гражданину дополнительно оплачивать предоставляемые услуги.

В образованииоцениваются условия для индивидуальной работы с обучающимися; наличие дополнительных образовательных программ, возможностей развития творческих способностей, условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

В культуре – удобство графика работы организации культуры, доступность цены на услуги, наличие современных форм услуг (виртуальные экскурсии, электронный билет).

На официальных сайтах государственных органов исполнительной власти/органов местного самоуправления, а также самих организаций обеспечивается техническая возможность для выражения мнения потребителей о качестве оказываемых им услуг: размещены анкеты для интернет-опроса, предусмотрена возможность оставить отзыв о работе учреждения, создана «горячая линия», открыт «личный кабинет» и другие формы.

Результатом функционирования независимой системы оценки качества является разработка мер по повышению качества работы организаций социальной сферы. Предложения по улучшению работы учреждений подготавливаются совместно с заинтересованными общественными организациями, в том числе учтенных при разработке соответствующих нормативных правовых актов.

В ряде регионов общественные советы становятся активными участниками в процессе подготовки и обсуждения нормативных правовых актов, направленных на повышение качества и доступности социальных услуг, а также складывается практика учета результатов независимой оценки при выработке мероприятий по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы. По информации субъектов, с учетом итогов независимой оценки решения принимаются и реализуются по следующим направлениям:

- оптимизация сети учреждений социальной сферы, перераспределение зон обслуживания в учреждении (Иркутская область - социальное обслуживание);

- совершенствование материально-технической базы организаций (оборудование, мебель, ремонт); оборудование специальных зон для инвалидов/посетителей с детьми; создание дополнительных условий для обслуживания инвалидов (Новосибирская область – здравоохранение);

- организация обменом опытом с лучшими организациями по результатам независимой оценки (Республика Тыва, Республика Саха (Якутия);

- организация обучения по вопросам повышения качества оказания услуг (Республика Тыва, Иркутская область).

Так, в Иркутской области в конце 2014 года ОГБУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Надежда» г. Усть – Кута реорганизовано путем присоединения к ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Усть-Кута и Усть-Кутского района». Все получатели социальных услуг дома-интерната переведены в стационарное отделение комплексного центра, в котором проведен ремонт и созданы комфортные и безопасные условия проживания.

По итогам рейтинга независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания были реорганизованы также ОГБУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов с. Каменка», ОГБУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Милосердие», ОГБУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Надежда» г. Усть-Кут.

Смена руководителей была проведена в ОГБУСО «Иркутский детский дом-интернат № 1 для умственно отсталых детей», ОГБУСО «Психоневрологический интернат с. Бильчир». Проведенные мероприятия по информации, предоставленной Иркутской областью, дали положительные результаты. В настоящее время в данных учреждениях проводится работа, направленная на повышение качества социального обслуживания.

В Новосибирской области по результатам проведения независимой оценки:

- выявлен опасный переход через проезжую часть в непосредственной близости учреждения ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов», что создавало особые проблемы для посещения учреждения целевой группой (маломобильные получатели услуг). По результатам проведенного мониторинга, обращение в УГИБДД ГУ МВД России по Новосибирской области, позволили в достаточно короткие сроки установить светофор;

- полностью переоборудована входная зона ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив» с учетом принципов доступности для маломобильных граждан;

- проведен ремонт, перепланировка помещений, созданы комфортные условия для проживания клиентов в ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»;

-переоборудована прогулочная зона ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» с учетом пожеланий маломобильных клиентов (колясочников), в том числе, убраны поребрики/бордюры, проведено дополнительное озеленение. Установлен банкомат, начато проведение специалистами банка регулярных обучающих встреч по финансовой грамотности;

**-** по итогам опроса клиентов учреждения ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» (категория БОМЖ и т.п.) организована оборудованная бытовая комната (стиральная машина – автомат, напольные сушилки для белья, гладильные доски), что позволило увеличить уровень эффективности социализации и адаптации граждан данной категории; реализовано предложение по установке банкомата.

В медицинских организациях Новосибирской области по результатам независимой оценки улучшены условия оказания медицинских услуг в организациях, где это вызывало наибольшее нарекание пациентов:

- увеличено время забора крови в лабораториях поликлиник;

- организованы дополнительные парковочные места для посетителей поликлиник;

- организованы детские уголки с прокатом мультфильмов в детских отделениях амбулаторных медицинских организациях.

В ряде медицинских организаций созданы дополнительные условия для обслуживания граждан с ограниченными возможностями: оборудованы специализированные кабинеты на первых этажах поликлинических отделений, установлена звукоусилительная аппаратура в регистратурах, организованы туалеты для инвалидов-колясочников, парковки оборудованы специальными знаками для инвалидов. Проведена оптимизация и совершенствование регламента записи на предварительный прием к врачам.

В 2015 году с учетом итогов проведения независимой оценки качества работы учреждений:

- открыто стационарное отделение для реабилитации инвалидов по слуху и слабослышащих на 6 койко-мест;

- внесены изменения в региональное законодательство, регулирующее порядок и условия предоставления услуг социального такси в части расширения перечня объектов социальной инфраструктуры для проезда и увеличения количества поездок с 8 до 20 поездок в месяц.

# *Основные направления совершенствования системы независимой оценки:*

- усиление координации работы по проведению в субъектах Российской Федерации независимой оценки;

- принятие мер по учету результатов независимой оценки и обеспечению контроля за реализацией мероприятий по улучшению качества услуг;

- проведение информационной работы среди населения о независимой оценке и ее результатах.

С этой целью для обеспечения скоординированного функционирования системы независимой оценки качества оказания услуг с учетом отраслевых и региональных особенности деятельности учреждений социальной сферы и во исполнение протоколов заседания рабочей группы Комиссии при Президенте по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом РФ от 2 февраля 2016 г. № 65 и от 17 февраля 2016 г. № 66 в заинтересованных федеральных органах исполнительной власти определены должностные лица (из числа заместителей министров), ответственные за организацию деятельности, связанной с проведением независимой оценки.

Федеральными органами исполнительной власти утверждены ведомственные планы по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в соответствующей сфере деятельности. Планы содержат мероприятия федерального и регионального уровня на период 2016-2018 годов, включают целевые показатели, в том числе удельный вес организаций, охваченных независимой оценкой (прилагаются):

- в сфере социального обслуживания – приказ Минтруда России от 29 февраля 2016 г. № 80;

- в сфере культуры – приказы Минкультуры России от 25 февраля 2016 г. № 463 и от 26 февраля 2016 г. № 476;

- в сфере охраны здоровья – приказ Минздрава России от 3 марта 2016 г. № 136;

- в сфере физической культуры и спорта – приказ Минспорта России от 18 марта 2016 г. № 270.

В течение 2016-2018 годов планируется провести независимую оценку в отношении 100% организаций, подлежащих такой оценке. Разработка аналогичных планов проводится в субъектах Российской Федерации.

В целях реализации положений Закона о рассмотрении органами исполнительной власти поступившей из соответствующего общественного совета результатов независимой оценки Минкультуры России, Минтрудом России, Минспортом России утверждены порядки рассмотрения этой информации, включая принятие решений дисциплинарного характера по ее итогам.

# **Региональная практика. Общественные советы при учреждениях социальной сферы в Кемеровской области**

В данном сборнике опыт Кемеровской области будет рассмотрен на примере деятельности Общественного совета по вопросам проведения независимой оценки при департаменте социальной защиты населения Кемеровской области. Это далеко не единственный, но наиболее показательный пример.

Активное формирование общественных советов для проведения независимой оценки и мониторинга учреждений социальной сферы в Кемеровской области началось осенью 2013 года. В целом в Кузбассе найден консенсус между представителями органов власти и некоммерческими организациями в сфере социальных услуг. Тесное взаимодействие позволяет говорить о некоторых успехах в совместной работе.

Общественный совет по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области был создан Приказом департамента социальной защиты населения Кемеровской области № 84 от 08.07.2013. На Совет были возложены функции разработки методики по проведению оценки качества оказания социальных услуг, создания советов в муниципалитетах, проведения постоянного обучения для членов советов в муниципалитетах. О необходимости данной работы неоднократно заявляли представители социально ориентированных некоммерческих организаций на заседаниях Совета некоммерческих организаций Кузбасса и Общественной палаты региона[[4]](#footnote-4). Все участники процесса подчеркивали, что ключевыми факторами, определяющими успешное проведение оценки, являются хорошо проработанные индикаторы (показатели), наличие системы и контроль качества данных, и экспертный потенциал членов общественных советов.

На основании Федерального закона от 21.07.2014 №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» в соответствие было приведено положение об областном совете. Коллегиально в обсуждениях было принято решение, что областной совет занимается формированием методики и проводит оценку государственных учреждений. В муниципалитетах созданы общественные советы, которые проводят оценку в муниципальных учреждениях на основании методики, разработанной областным советом.

В ряде муниципалитетов приняты положения об общественных советах, которые будут проводить оценку не только учреждений социальной защиты, но и культуры, медицины и образования. Данный шаг оправдан тем, что в муниципалитетах количество учреждений не велико и необходимы подготовленные эксперты.

Что касается выбора оператора оценки, то было принято коллегиальное решение о том, что на данном этапе в муниципалитетах советы будут сами собирать данные, областной же совет и советы в Кемерово и Новокузнецке, скорее всего, будут работать с оператором. На сегодня имеются методические документы, рекомендующие порядок организации выбора оператора и привлечения социально ориентированных НКО к проведению независимой оценки, порядок отбора организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг, формирование рейтингов и иных форм представления результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями. Эти материалы размещены на официальном сайте соответствующего федерального органа исполнительной власти и на официальном сайте Минтруда России в подразделе «Независимая система оценки качества» по адресу: http://www.rosmintrud.ru/nsok/legislation.

В вопросах оценки качества социальных услуг в сфере социального обслуживания между органами государственной власти, муниципального самоуправления и социально ориентированными некоммерческими организациями достигнуто взаимопонимание, также эта деятельность поддерживается Общественной палатой Кемеровской области и Советом некоммерческих организаций. Работа находится на этапе становления с учетом региональных особенностей. Необходимо время для решения всех организационных, правовых вопросов, а также выстраивания конструктивного диалога со всеми заинтересованными сторонами. В целом общественники считают, что выстроенная работа по проведению оценки в сфере социального обслуживания направлена на создание качественного и эффективного управления системой социального обслуживания населения.

## **Нормативно-правовая база (Кемеровская область)**

* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». В нем говорится, что совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. Нужно обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.
* Распоряжение Губернатора Кемеровской области от 10 сентября 2012 г. № 60‐рг. 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.
* Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».
* Письмо Минтруда России №11‐3/10/В‐1223 от 7 марта 2014 г. «Об информировании общественных организаций о возможности получения субсидий в целях реализации программ, направленных на формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».
* Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 17 июня 2013 г. № 246 «Об уполномоченном органе исполнительной власти Кемеровской области».
* Приказ Департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 08.07.2013 № 84 «О создании общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области».
* Федеральный закон № 256 от 21 июля 2014 г. «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».
* Внесение изменений в региональную нормативно‐правовую базу согласно принятого ФЗ № 256 от 21 июля 2014 года.

Согласно Статье 7 Федерального закона № 256 от 21 июля 2014 г. «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» внести в Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007) следующие изменения:

1) часть 1 статьи 7 дополнить пунктом 71 следующего содержания:

"71) создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;";

2) статью 8 дополнить пунктом 241 следующего содержания:

"241) создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;";

3) в статье 13:

а) часть 2 дополнить пунктом 121 следующего содержания:

"121) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;";

б) дополнить частью 4 следующего содержания:

"4. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации социального обслуживания, указанные в части 5 статьи 231 настоящего Федерального закона, обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.";

4) дополнить статьей 231 следующего содержания:

"Статья 231. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как 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.

3. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с положениями настоящей статьи. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используется

общедоступная информация об организациях социального обслуживания, размещаемая также в форме открытых данных.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении федеральных органов исполнительной власти, и организаций социального обслуживания субъектов Российской Федерации, других организаций социального обслуживания, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают государственные, муниципальные социальные услуги.

5. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) уполномоченный федеральный орган исполнительной власти с участием общественных организаций, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) (далее – общественные организации) формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждает положение о нем;

2) уполномоченные органы субъектов Российской Федерации с участием общественных организаций формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на

территориях субъектов Российской Федерации, и утверждают положение о них;

3) органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территориях муниципальных образований, и утверждать положение о них.

6. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями, указанными в части 4 настоящей статьи, устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на общественном совете.

7. По решению уполномоченного федерального органа исполнительной власти, уполномоченных органов субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления функции общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания могут быть возложены на существующие при этих органах общественные советы. В таких случаях общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания не создаются.

8. Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом государственной власти, органом местного самоуправления, при которых он создан, на своем официальном сайте в сети «Интернет».

9. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

10. Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, уполномоченными органами субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с оператором;

3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным настоящей статьей общим критериям);

4) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

5) представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

11. Заключение государственных, муниципальных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления по результатам заключения государственных, муниципальных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

12. Поступившая соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

13. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:

1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

2) уполномоченными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

14. Состав информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

15. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг.

16. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.".

**Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»**

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

2. Рекомендовать высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления при формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, руководствоваться Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

3. Установить, что финансирование мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляется за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

4. Установить, что реализация настоящего постановления осуществляется Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Министерством образования и науки

Российской Федерации, Министерством культуры Российской Федерации, Министерством здравоохранения Российской Федерации и Министерством спорта Российской Федерации в пределах установленной Правительством Российской Федерации предельной численности работников указанных федеральных органов исполнительной власти и бюджетных ассигнований, предусматриваемых этим органам в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

**Правила формирования независимой системы оценки**

**качества работы организаций, оказывающих социальные услуги**

1. Настоящие Правила определяют порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов в целях повышения качества работы этих организаций.

2. Для целей настоящих Правил под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания.

3. Независимая система оценки качества работы организаций включает в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности.

4. В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организаций органы государственной власти (государственные органы) и органы местного самоуправления, осуществляющие функции и полномочия учредителя организаций (далее – органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя), осуществляют контроль за выполнением организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов, а также сведений о нормативных правовых актах, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, если возможность взимания платы за услугу в рамках государственного (муниципального) задания установлена федеральными законами.

5. В целях обеспечения проведения оценки качества работы организаций органы, осуществляющие функции и полномочия их учредителя:

а) осуществляют изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов;

б) образовывают общественные советы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами соответственно. При формировании состава общественных советов следует обеспечить отсутствие конфликта интересов.

Общественные советы вправе:

- формировать перечень организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

- определять критерии эффективности работы организаций, которые характеризуют:

* открытость и доступность информации об организации;
* 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 организации;
* долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации;

устанавливать порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, в том числе с учетом настоящих Правил;

* организовывать работу по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами; направлять в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя: информацию о результатах оценки качества работы организаций; предложения об улучшении качества работы, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

6. В целях улучшения качества работы организаций:

а) органы, осуществляющие функции и полномочия учредителя:

- 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;

б) организации:

- разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце втором подпункта "а" настоящего пункта, 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.

**Письмо Минтруда России №11-3/10/В-1223 от 7 марта 2014 г. «Об информировании общественных организаций о возможности получения субсидий в целях реализации программ, направленных на формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»**

Руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Минтруд России доводит до Вашего сведения, что постановлением Правительства Российской Федерации от 30 октября 2013 г. № 976 внесены изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. № 713 «О предоставлении поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям».

В соответствии с Постановлением в Правила предоставления субсидий из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на реализацию программ поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций включен

дополнительный критерий конкурсного отбора субъектов Российской Федерации для предоставления субсидий – «формирование независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги» (подпункт «з» пункта 5 Правил).

Постановлением также внесены изменения в Правила предоставления субсидий из федерального бюджета на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций, которыми предусмотрено предоставление субсидий для поддержки этих организаций в целях реализации программ, направленных на

формирование независимой системы оценки качества работы организаций (в том числе государственных (муниципальных) учреждений), оказывающих социальные услуги в соответствии с видами деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций (далее – НКО) (подпункт «д» пункта 2 Правил).

В целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р, которым утвержден план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 – 2015 годы, необходимо создавать условия для активизации участия общественных организаций в проведении независимой оценки качества работы учреждений социальной сферы.

В этой связи просим Вас поручить организовать информирование заинтересованных общественных организаций о возможности получения субсидий в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 23 августа 2011 г. № 713 (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 30 октября 2013 г. № 976) и обратить особое внимание на реализацию данного направления работы в соответствии с указанным Постановлением.

**Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 17 июня 2013 г. № 246 «Об уполномоченном органе исполнительной власти Кемеровской области»**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», письмом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.04.2013 № 11-3/10/2-2305 «Об организации в субъектах Российской Федерации работы по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в целях реализации мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, Коллегия Администрации Кемеровской области постановляет:

1. Определить департамент социальной защиты населения Кемеровской области уполномоченным исполнительным органом государственной власти Кемеровской области, ответственным за организацию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Кемеровской области Г.В. Остердаг.

**Приказ Департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 08.07.2013 № 84 «О создании общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области» (в ред. приказов департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 05.11.2013 № 129, от 29.12.2014 № 207, от 13.02.2015 № 26)**

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ), Законом Кемеровской области от 09.03.2005 № 47-ОЗ «О системе исполнительных органов государственной власти Кемеровской области», постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.06.2013 № 246 «Об уполномоченном органе исполнительной власти Кемеровской области» приказываю:

(преамбула в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207)

1. Создать общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Кемеровской области. (в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

2. Утвердить прилагаемое Положение об общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения Кемеровской области и его состав. (в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области создать общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями социального обслуживания, иными организациями социального обслуживания, расположенными на территориях муниципальных образований и утвердить положения о них. (п. 3 в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

4. Отделу программного обеспечения отрасли и технического обслуживания обеспечить размещение настоящего приказа на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области» и на официальном сайте департамента социальной защиты населения Кемеровской области.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Положение об общественном совете по проведению**

**независимой оценки качества оказания услуг государственными**

**учреждениями социального обслуживания населения Кемеровской**

**области утверждено приказом департамента социальной защиты**

**населения Кемеровской области от 8 июля 2013 г. № 84**

**(в ред. приказов департамента социальной защиты населения**

**Кемеровской области от 29.12.2014 № 207, от 13.02.2015 № 26)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания населения

Кемеровской области. (в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

1.2. Совет является постоянно действующим совещательным органом при департаменте социальной защиты населения Кемеровской области.

1.3. Совет создается в целях:

- повышения качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, в отношении которых департамент осуществляет функции и полномочия учредителя;

- повышения открытости и доступности информации о деятельности департамента и учреждений;

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

1.4. Совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями

Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Кемеровской области, иными нормативными правовыми актами Кемеровской области, а также настоящим Положением.

2. Основные задачи совета (в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

2.1. Основными задачами совета являются:

2.1.1. Определение перечня учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.

2.1.2. Формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого департаментом с оператором.

2.1.3. Установление при необходимости критериев оценки качества оказания услуг учреждениями (дополнительно к общим критериям, установленным частью 2 статьи 23.1 Федерального закона № 442-ФЗ).

2.1.4. Осуществление независимой оценки качества оказания услуг учреждениями с учетом информации, представленной оператором.

2.1.5. Представление в департамент результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложений об улучшении качества их деятельности.

3. Права совета (в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

Совет имеет право:

3.1. Направлять в департамент:

- информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями;

- предложения об улучшении качества деятельности учреждений.

3.2. Запрашивать у департамента информацию, необходимую для работы совета.

4. Порядок формирования совета

4.1. Совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

4.2. Количественный состав совета утверждается приказом департамента, но не может быть менее чем пять человек. (п. 4.2 в ред. приказа департамента социальной защиты населения

Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

4.3. Состав совета формируется из числа представителей общественных организаций. (в ред. приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 13.02.2015 № 26). Состав совета утверждается приказом департамента. При формировании персонального состава совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов.

4.4. Члены совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

4.5. Член совета может выйти из состава совета на основании письменного заявления.

4.6. Член совета может быть исключен из состава совета по решению совета в случаях, если он не участвовал в работе совета более 6 месяцев непрерывно.

4.7. Состав совета подлежит ротации не реже одного раза в два года на основании оценки работы членов совета. Порядок оценки работы членов совета и порядок ротации состава совета утверждается приказом департамента.

5. Порядок работы совета

5.1. На первом заседании совета из его состава избираются председатель совета и заместитель председателя совета.

5.2. Председатель совета:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание совета;

- организует работу совета и председательствует на его заседаниях;

- подписывает протоколы заседаний и другие документы, исходящие от совета;

- вносит предложения начальнику департамента по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;

- взаимодействует с начальником департамента по вопросам реализации решений совета;

- осуществляет иные полномочия по обеспечению деятельности совета.

5.3. Заместитель председателя совета:

- председательствует на заседаниях совета в случае отсутствия председателя совета;

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

5.4. Члены совета имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний совета;

- вносить предложения в план работы совета;

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

- участвовать в подготовке материалов к заседаниям совета;

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

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

- осуществлять иные полномочия в рамках деятельности совета.

5.5. Для обеспечения деятельности совета приказом департамента назначается секретарь совета из числа гражданских служащих департамента. Секретарь совета не является членом совета.

5.6. Секретарь совета:

- ведет протокол заседания совета;

- уведомляет членов совета о дате и времени предстоящего заседания;

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

- взаимодействует со структурными подразделениями департамента по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности совета.

5.7. Совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем совета.

5.8. Основной формой деятельности совета являются заседания.

5.9. Очередные заседания совета проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с планом работы совета.

5.10. Внеочередное заседание совета проводится по решению председателя совета.

5.11. Члены совета лично участвуют в заседаниях совета.

5.12. Заседание совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов совета.

5.13. Решения совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

5.14. При равенстве голосов членов совета голос председателя совета (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

5.15. Решения, принятые на заседаниях совета, оформляются протоколом заседания совета.

5.16. Члены совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

5.17. В заседаниях совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами совета, без права голоса, по решению совета.

5.18. Совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

5.19. Информация о деятельности совета размещается на официальном сайте департамента в сети «Интернет». (п. 5.19 введен приказом департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 29.12.2014 № 207).

6. Заключительные положения

6.1. Информация о решениях, принятых советом, экспертными и рабочими группами совета, размещается на официальном сайте департамента в сети «Интернет» не позднее чем через 10 рабочих дней после принятия указанных решений.

6.2. Организационно-техническое обеспечение деятельности совета осуществляется департаментом.

**Порядок оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области утвержден на заседании общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области (23 апреля 2014 года, протокол № 4)**

1. Общие положения

1.1. Порядок формирования независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, разработан в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

1.2. Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, оказывающих социальные услуги и формирование рейтинга этих учреждений с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов.

1.3. Оценка качества работы учреждений проводится общественным советом по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области, созданным в соответствии с приказом Департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 08.07.2013г. № 84.

1.4. 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 Рейтинга.

1.5. Организация и проведение оценки качества работы учреждений осуществляется Общественным советом в соответствии с настоящим Порядком.

2. Цели и задачи независимой оценки качества работы учреждений.

2.1. Оценка качества работы учреждений проводится в целях повышения качества услуг по социальному обслуживанию населения.

2.2. Проведение оценки качества работы учреждений направлено на решение следующих задач:

- повышения информированности потребителей о качестве работы учреждений и принятия ими обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

- установления диалога между учреждениями и потребителями их услуг;

- стимулирования учреждений к повышению качества работы.

3. Критерии оценки качества работы учреждений

3.1. Критерии оценки качества работы учреждений характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для маломобильных групп граждан;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность граждан качеством обслуживания.

3.2. По каждому из критериев устанавливается группа индикаторов (показателей) и ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке качества работы учреждений согласно Приложению № 1.

3.3. Оценивание индикаторов (показателей) по каждому из критериев осуществляется по 10-балльной системе.

4. Порядок формирования независимой оценки качества работы учреждений

4.1. Общественный совет при проведении оценки качества работы учреждений:

4.1.1. Формирует с учетом региональной специфики перечень учреждений для проведения оценки качества их работы, в первую очередь, оказывающих наиболее массовые услуги для населения.

4.1.2. Устанавливает периодичность оценки качества работы учреждений (не реже 1 раза в год).

4.1.3. Организует и проводит работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений на основе критериев эффективности их работы с привлечением: общественных организаций; общественных и попечительских советов; профессиональных сообществ.

4.1.4. Может предусматривать наряду с основными критериями эффективности работы учреждений дополнительные, а также использовать дополнительные способы выявления общественного мнения и источники получения информации о качестве работы учреждений.

4.1.5. Взаимодействует по вопросам проведения оценки качества работы учреждений и составления Рейтинга с Департаментом, рейтинговыми агентствами, независимыми социологическими организациями, средствами массовой информации.

4.1.6. Обобщает, анализирует результаты общественного мнения, в том числе сформированные иными организациями, средствами массовой информации, и формирует оценку качества работы учреждений.

4.1.7. Проводит с участием Департамента обсуждение результатов оценки качества работы учреждений и предложений по улучшению качества предоставления услуг.

4.1.8. Формирует Рейтинг по результатам проведенной оценки качества работы учреждений не реже одного раза в год.

4.1.9. Направляет в Департамент:

- информацию о результатах оценки качества работы и Рейтинг учреждений;

- предложения об улучшении качества работы учреждения и организации доступа к информации, необходимой для потребителей услуг.

4.2. Учреждение:

4.2.1. Обеспечивает открытость и доступность информации о деятельности и оказываемых услугах.

4.2.2. Обеспечивает и проводит с участием попечительского совета опрос потребителей услуг о качестве работы по форме опросного листа согласно Приложениям № 2.1 – 2.3 и подведение результатов полученной информации согласно Приложению № 3.

4.2.3. Размещает на официальном сайте в сети Интернет результаты общественного мнения о качестве работы учреждения и позицию учреждения в Рейтинге.

4.2.4. Обсуждает с попечительским советом результаты оценки качества работы и разрабатывает меры по улучшению качества услуг.

4.2.5. Разрабатывает на основе предложений Общественного и попечительского советов, а также рекомендаций Департамента планы мероприятий по улучшению качества работы учреждения. План мероприятий по улучшению качества работы утверждается руководителем учреждения после предварительного согласования с Департаментом.

4.2.6. Размещает планы мероприятий по улучшению качества работы на своем официальном сайте в сети Интернет и обеспечивает их выполнение.

4.3. Департамент:

4.3.1. Содействует Общественному совету в организации, проведении и подведении результатов оценки качества работы учреждений.

4.3.2. Осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы и Рейтинга учреждений, полученных от Общественного совета, общественных организаций, профессиональных сообществ, рейтинговых агентств, средств массовой информации и иных экспертов.

4.3.3. Разрабатывает рекомендации по улучшению качества работы учреждений с учетом изучения результатов оценки качества их работы и Рейтинга, а также предложений Общественного совета.

4.3.4. Направляет в учреждения рекомендации по улучшению качества их работы.

4.3.5. Согласовывает планы мероприятий учреждений по улучшению качества их работы.

4.3.6. Размещает на официальном сайте Департамента в сети Интернет информацию о результатах мониторинга общественного мнения о качестве работы учреждений, Рейтинг и планы мероприятий по улучшению качества.

4.3.7. Осуществляет контроль за выполнением планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений и учитывает результаты мониторинга общественного мнения при оценке эффективности их руководителей.

5. Алгоритм проведения оценки качества работы учреждений

5.1. Алгоритм проведения оценки включает последовательность следующих действий:

сбор и обработка данных; анализ полученной информации; проведение балльной оценки индикаторов по каждому из критериев; формирование Рейтинга.

5.2. Попечительские советы учреждений в соответствии с п. 4.2.2. направляют сводные итоги изучения общественного мнения о качестве работы учреждений по запросу Общественного совета согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку.

5.3. Общественный совет, в соответствии со своей компетенцией, при содействии Департамента:

- проводит сбор, обработку, анализ полученной информации и балльную оценку индикаторов каждого из критериев в разрезе учреждений;

- формирует результаты оценки качества работы;

- формирует Рейтинг учреждений по итогам года;

- проводит обсуждение результатов оценки качества работы учреждений и предложений по улучшению качества предоставления услуг;

- на основании проведенной оценки качества работы учреждений разрабатывает и направляет в Департамент информацию о результатах оценки качества работы, Рейтинг учреждений и предложения об улучшении качества их работы согласно Приложению № 4.

6. Формирование Рейтинга

6.1. Оценка качества работы учреждений и Рейтинг формируются по перечню учреждений, утвержденных Советом.

6.2. Оценка качества работы учреждений представляет собой среднюю сумму баллов, набранных по каждому из критериев:

Σ К= (К1+К2+К3+К4)/N, где:

К – комплексная балльная оценка качества работы учреждения, по которой определяется место в Рейтинге;

К1 …. К4 – балльная оценка учреждения по каждому критерию, определяемая как средняя сумма баллов индикаторов данного критерия;

N – общее количество критериев.

6.3. Максимальное количество баллов, которое может быть получено учреждением по итогам оценки качества их работы, равно 10.

6.4. Формирование Рейтинга учреждений производится по итогам оценки качества работы учреждений, проведенной Общественным советом в соответствии с настоящим Порядком.

6.5. Рейтинг формируется путем ранжирования учреждений по суммам полученных баллов оценки качества их работы, в порядке убывания.

6.6. Рейтинг учреждений формируется из числа учреждений, вошедших в систему оценки качества их работы, по трем группам:

1 группа – высокий уровень (от 8 до 10 баллов);

2 группа – удовлетворительный уровень (от 5 до 7 баллов);

3 группа – низкий уровень (ниже 5 баллов).

## **Примеры муниципальных практик по организации работы общественных советов по проведению независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере**

Департамент социальной защиты населения Кемеровской области и муниципалитеты творчески подошли к созданию системы общественных советов по проведению независимой оценки оказания качества социальных услуг. Все делается публично, и, самое главное, дает возможность значительно повысить качество работы при минимальном вложении финансовых ресурсов.

Каждый муниципалитет начал проводить описание работы советов, их взаимодействие с общественными организациями, везде идет поиск новых подходов к оценке социальной сферы, советы пытаются привлечь как можно больше общественных формирований к этому новому делу. Ниже будут приведены примеры муниципальных практик в различных территориях области: городе и сельском районе.

### **Информация о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Кемеровском муниципальном районе**

Общественный Совет по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Кемеровском муниципальном районе создан на основании постановления администрации Кемеровского муниципального района от 14.05.2014 № 1290-п. Это именно тот совет, который проводит оценку всех муниципальных учреждений социальной сферы в районе.

Совет создан в целях повышения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания), в отношении которых администрация района осуществляет функции и полномочия учредителя; повышения открытости и доступности информации о деятельности муниципальных учреждений; обеспечения взаимодействия администрации района и структурных подразделений администрации района с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы муниципальных организаций.

Общественный Совет сформирован на основе добровольного участия граждан в его деятельности из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных независимых экспертов в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания и утвержден постановлением администрации Кемеровского муниципального района.

При формировании состава общественного Совета обеспечено отсутствие конфликта интересов. Члены общественного Совета исполняют свои обязанности на общественных началах. Состав Совета подлежит ротации не реже одного раза в два года на основании оценки работы членов общественного Совета. Порядок оценки работы членов общественного Совета и порядок ротации состава общественного Совета утверждаются соответствующим решением Совета.

Для обеспечения деятельности общественного Совета, распоряжением администрации Кемеровского муниципального района назначается секретарь общественного Совета из числа муниципальных служащих администрации района. Секретарь общественного Совета не является членом общественного Совета.

Заседание общественного Совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов общественного Совета.

Решения общественного Совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов членов общественного Совета, присутствующих на заседании.

Механизм взаимодействия и алгоритм проведения оценки качества работы учреждений определен «Порядком оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Кемеровском муниципальном районе», утвержденном на первом заседании Совета.

Общественный совет при проведении оценки качества работы учреждений сформировал перечень учреждений для проведения оценки качества их работы, в первую очередь, оказывающих наиболее массовые услуги для населения; установил периодичность оценки качества работы учреждений (не реже 1 раза в 3 года); организует и проводит работу по выявлению общественного мнения о качестве работы учреждений на основе критериев эффективности их работы с привлечением общественных организаций; общественных и попечительских советов; профессиональных сообществ.

Работа по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций муниципальных учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами

осуществляется в тесном взаимодействии с администрацией района. В администрацию района и структурные подразделения администрации района направляется информация о результатах оценки качества работы муниципальных учреждений и предложения об улучшении качества работы муниципальных учреждений, а также об организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

Алгоритм проведения оценки включает последовательность следующих действий:

- сбор и обработка данных; анализ полученной информации;

- проведение балльной оценки индикаторов по каждому из критериев;

- формирование Рейтинга.

Попечительские Советы учреждений направляют сводные итоги изучения общественного мнения о качестве работы учреждений по запросу Общественного совета.

Критерии оценки качества работы учреждений характеризуют:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для маломобильных

групп населения;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность граждан качеством обслуживания.

По каждому из критериев установлена группа индикаторов и ответственные исполнители, осуществляющие работу по оценке качества работы учреждений.

Критерии оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, в Кемеровском муниципальном районе специально разработаны для учреждений: социального обслуживания населения; культуры и спорта; здравоохранения; образовательных организаций различного типа (детских дошкольных организаций, образовательных организаций, организаций дополнительного образования, образовательного учреждения специальной (коррекционной) образовательной организации, детского дома) и утверждены на заседании Совета от 28.08.2014 г.

Общественный Совет (в рамках своей компетенции) взаимодействует с: администрацией Кемеровского муниципального района; независимыми социологическими организациями; средствами массовой информации; учреждениями, осуществляющими деятельность по предоставлению социальных услуг, в рамках выполнения государственного (муниципального) задания (заказа), а также за счет иных источников финансирования, на территории Кемеровского муниципального района.

Активными помощниками в работе Совета являются представители Общественных организаций, таких как Совет ветеранов, «Союз-Чернобыль», актив общественности.

Представители Совета вместе с секретарем регулярно участвуют в семинарах-совещаниях, проводимых Департаментом социальной защиты населения Администрации Кемеровской области и Ресурсным центром поддержки общественных инициатив.

*Достигнуты следующие результаты:*

*–* определена стратегия проведения независимой оценки качества учреждений образования, здравоохранения, культуры, спорта, социального обслуживания Кемеровского муниципального района;

– обсуждены критерии планируемых оценочных процедур, итогов независимой оценки качества услуг, подготовлены предложения по улучшению качества предоставляемых услуг;

– осуществляется координирующая деятельность по организации общественной экспертизы оценки качества услуг социальной сферы;

– обеспечивается подготовка и размещение в открытом доступе итогов деятельности Совета. Сайты в сети Интернет, на которых размещается информация о деятельности Совета: официальный сайт администрации Кемеровского муниципального района, сайты: управления культуры, спорта и молодежной политики; управления образования; МБУЗ «Центральная районная больница» Кемеровского муниципального района.

Вышеперечисленные действия в результате оказывают воздействие на оплату труда руководителей учреждений. В соответствии с нормами трудового законодательства показатели и критерии оценки работы руководителей учреждений оформлены приложением к трудовому договору руководителей и являются его неотъемлемой частью.

Посредством анализа результатов деятельности учреждения и с учетом степени выполнения ее показателей с целью заинтересованности руководителей в повышении эффективности работы возглавляемых ими учреждений, качества оказываемых социальных услуг, инициативы при выполнении поставленных задач руководителям учреждений устанавливаются выплаты стимулирующего характера на календарный год в процентном отношении к должностному окладу.

В настоящее время проводятся мероприятия «дорожной карты» по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания в части внедрения «эффективного контракта». Для мотивации сотрудников разработана система показателей эффективности и результативности деятельности и критериев их оценки, введены соответствующие стимулирующие выплаты, которые уточнены и конкретизированы в трудовом договоре в отношении каждого работника. В будущем планируется использовать при составлении рейтинга мнения как можно более широкого круга общественных организаций. Для этого сформировать список общественных организаций и осуществить рассылку анкет для оценки работы учреждений; использовать при проведении независимой оценки качества работы учреждений «тематический» подход, т.е. более широко изучать одну из выбранных проблем (например, предоставление отдельного вида услуг в учреждении); приглашать на заседания общественного Совета руководителей учреждений для обмена опытом и изучения путей конструктивного решения имеющихся проблем.

### **Информация о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Анжеро-Судженском городском округе**

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», методическими рекомендациями, утвержденными приказом Минтруда России от 30 августа 2013 № 391а, а также приказом департамента социальной защиты населения от 08.07.2013 № 84 «О создании общественного совета по формированию независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области» издан приказ по управлению от 26.05.2014г. № 113 о создании общественного совета, утвержден состав общественного совета и Положение об общественном совете по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Анжеро-Судженского городского округа, где определены задачи Совета и права.

В июле 2014 года прошло заседание Совета, где был утвержден порядок оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения (МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения», МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», МКУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»), составлен план работы до конца 2014 г.

Заседания Совета начались с июля 2014 года. Одно из них было выездным на базах учреждений социального обслуживания населения. С июля по сентябрь 2014 г. проведена работа с участием членов Совета по оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения (оценка сайтов, открытости и доступности информации об учреждении, комфортность получения услуг, удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении).

30 сентября 2014 года на очередном заседании Совета утверждены средние балльные оценки по критериям, выведена средняя оценка качества предоставления услуг населению каждым учреждением социального обслуживания.

Информация о работе Совета и результатах оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, освещена в городской газете «Наш город».

На официальном сайте администрации Анжеро-Судженского городского округа (www.anzhero.ru), в разделе управления социальной защиты населения размещены:

– приказ от 26.05.2014 г. о создании Совета, Положение о Совете;

– приказ от 23.10.2014 г. о внесении изменений в название Совета и новое Положение об общественном совете по формированию независимой оценке качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения городского округа;

– протоколы заседаний Совета;

– сводная таблица независимой оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения городского округа.

В ноябре 2014 года разработаны рекомендации по улучшению качества предоставления услуг учреждениями социального обслуживания населения. Для всех учреждений рекомендовано активизировать работу на своих интернет сайтах в части получения «обратной связи», подведения итогов работы или закончить разработку страниц на сайтах.

Были и такие рекомендации как: рассмотреть возможность оборудования лестничного пролета поручнями по левой стороне при подъеме на 2-ой этаж; специально оформить информационный стенд, памятки, буклеты для слабовидящих детей; организовать вешалки для верхней одежды посетителей центра и другое.

С целью улучшения качества обслуживания граждан, было рекомендовано предоставление социальных услуг осуществлять в соответствии с договорами и индивидуальными программами предоставления социальных услуг. Кроме того, принято решение о совместном выезде в детские учреждения для внесения дополнительных предложений по улучшению качества предоставляемых услуг.

### **Информация о работе общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Междуреченском городском округе**

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Приказом департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 08.07.2013 г. № 84 «О создании Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области», Приказом Управления социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа от 25.03.2014 г. № 20 «О создании Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Междуреченского городского округа» (Приказом Управления социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа от 29.12.2014 № 71 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями социального обслуживания населения Междуреченского городского округа») был сформирован Общественный совет в городе Междуреченске.

Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при Управлении социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа. Он создан в целях проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями социального обслуживания населения Междуреченского городского округа, являющимися структурными подразделениями Управления социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа, а также повышения открытости и доступности информации о деятельности Управления социального обслуживания населения администрации Междуреченского городского округа и учреждений; и обеспечения взаимодействия Управления социального обслуживания населения администрации Междуреченского городского округа с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы учреждений.

Для проведения независимой оценки системы качества работы учреждений Междуреченского городского округа общественным советом разработаны и направлены письма в адреса руководителей общественных организаций, осуществляющих деятельность на территории Междуреченского городского округа, с просьбой об участии в анонимном анкетировании. Особое внимание нужно было обратить:

– на открытость и доступность информации об учреждении;

– 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 учреждения;

– доля получателей услуг, удовлетворенных обслуживанием в учреждении.

Письма направлены 13 руководителям общественных организаций. При анкетном опросе оценка производилась на основании ответов на вопросы опросных листов в соответствии с Приложениями 2.1 – 2.3 (в зависимости от категории анкетируемых). В опросе приняли участие 327 респондентов.

На очередном заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями социального обслуживания населения Междуреченского городского округа были подведены результаты его работы. Было отмечено, что были предоставлены все необходимые документы для проведения оценки, учреждения работают на высоком уровне: квалифицированные специалисты осуществляют грамотный подход к каждому посетителю.

По результатам проверок данных учреждений были выявлены некоторые проблемы. Основная проблема – это функционирование сайта учреждений: отсутствие поисковых механизмов, а также версии для слабовидящих пользователей сайта.

По результатам анкетирования поступили предложения от горожан:

1. Снизить очередь к специалистам в Муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения».

2. Организовать работу по организации отдыха несовершеннолетних детей в Муниципальном казенном учреждении «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних (с приютом)» на Поднебесных Зубьях, на море, на речке.

Информацию о деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы муниципальных учреждений, рейтинги деятельности муниципальных учреждений было решено предоставить в Управление социальной защиты населения администрации Междуреченского городского округа для дальнейшей работы с муниципальными учреждениями. Разместить результаты проверок на официальном сайте

администрации Междуреченского городского округа в разделе Общественный совет и опубликовать в средствах массовой информации.

Перспективы работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями социального обслуживания населения Междуреченского городского округа: рассмотреть возможность грантовой деятельности для осуществления независимой оценки качества работы учреждения, а также наладить обмен опытом с Общественными советами других территорий по организации своей деятельности.

### **Из практики работы общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания населения Тяжинского муниципального района**

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. В ходе этих заседаний был выработан и утвержден алгоритм проведения оценки качества работы учреждений. Кратко представляем этот алгоритм.

Оценка качества работы учреждений социального обслуживания проводилась в несколько этапов.

1-й этап – организационный, который включал:

– определение критериев эффективности работы учреждений по оказанию социальных услуг,

– определение сроков проведения мониторинга среди клиентов учреждений социального обслуживания,

– разработка механизма проведения мониторинга по определению качества предоставляемых услуг.

Были установлены 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 мониторинг последовательно проводился в каждом учреждении в течение двух месяцев.

**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 использовались 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.

В качестве членов экспертных групп выступали сами члены общественного совета, 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 использовались такие формы, как анкетирование, беседа, опрос, прямое наблюдение. По каждой обозначенной услуге установлен 20%-ый охват получателей услуг.

Подготовительный этап работы 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 из 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 28.12.2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 21.07.2014 г. № 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 usz№tzi№.ru.

## **Итоги работы общественных советов муниципальных образований Кемеровской области в 2014 году**

В первом полугодии 2014 года во всех муниципальных образованиях области, в соответствии с распорядительными документами органов местного самоуправления, созданы общественные советы по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений социального обслуживания. Во втором полугодии 2014 года общественными советами 25 муниципальных образований области проведена независимая оценка качества работы 61 муниципального учреждения социального обслуживания.

В 9 муниципальных образованиях: гг. Белово, Кемерово, Киселевск, Осинники, Юрга; Гурьевский, Кемеровский, Крапивинский, Прокопьевский районы независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания не проводилась.

Рейтинг муниципальных учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества работы сформирован в следующем порядке.

В соответствии с интегральной оценкой качества работы (количество баллов по 10-бальной системе), сформированы три рейтинговые группы:

I ГРУППА: учреждения социального обслуживания высокой эффективности;

II ГРУППА: учреждения социального обслуживания, работающие в режиме функционирования – общественный совет вносит предложения по повышению эффективности деятельности учреждения;

III ГРУППА: учреждения социального обслуживания, нуждающиеся в оптимизации деятельности в целях повышения эффективности и качества работы– общественный совет вносит предложения об оптимизации деятельности учреждения.

В каждой группе сформированы подгруппы, соответствующие типам учреждений и группам получателей социальных услуг. Каждому учреждению социального обслуживания, вошедшему в подгруппу, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Учреждению социального обслуживания, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер в пределах своей подгруппы.

# **Региональная практика. Общественные советы при учреждениях социальной сферы Красноярского края**

## **Нормативно-правовая база**

* Постановление от 10 февраля 2015 г. N 43-п «Об утверждении порядка создания общественных советов при органах исполнительной власти Красноярского края»;
* Указ Губернатора Красноярского края от 6 октября 2014 года n 220-уг «Об утверждении типового положения об общественном совете при органе исполнительной власти Красноярского края»;
* Постановление от 24 сентября 2013 г. N 459-п «Об определении уполномоченных органов исполнительной власти Красноярского края по формированию независимой системы оценки качества работы краевых государственных учреждений, оказывающих социальные услуги»;
* План мероприятий («дорожная карта») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Красноярского края на 2013 – 2018 годы».

## **Общественный совет при министерстве здравоохранения Красноярского края**

Общественный совет был создан на основе приказа Министерства здравоохранения Красноярского края № 103-н от 14.09.2015 «О создании Общественного совета при министерстве здравоохранения Красноярского края».

Методические материалы для его работы размещены в открытом доступе на сайте министерства: http://kraszdrav.ru/ministerstvo/obshchestvenniy\_sovet. Это положение об общественном совете, регламент и план работы, порядок организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения НСО.

На Общественный совет возложены Функции по проведению НСО, вся информация представлена в протоколах.

Общественный совет создан в целях обеспечения учета прав и законных интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, правозащитных, религиозных и иных организаций при осуществлении деятельности министерства здравоохранения Красноярского края, проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, а также осуществления общественного контроля за деятельностью министерства. Он является постоянно действующим консультативно-совещательным органом. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер.

*Общественный совет при осуществлении общественного контроля вправе:*

* выступать в качестве инициатора, организатора мероприятий, проводимых при осуществлении общественного контроля, в том числе в форме общественной экспертизы проектов нормативных правовых актов, разрабатываемых Министерством, а также участвовать в мероприятиях, проводимых при осуществлении общественного контроля;
* запрашивать в соответствии с законодательством Российской Федерации у Министерства необходимую для осуществления общественного контроля информацию, за исключением информации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, сведения о персональных данных, и информации, доступ к которой ограничен федеральными законами;
* посещать Министерство в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации и края;
* подготавливать по результатам осуществления общественного контроля итоговый документ и направлять его на рассмотрение в Министерство и в средства массовой информации;
* проводить анализ обращений граждан, общественных объединений и иных организаций, рассмотренных Министерством;
* обсуждать нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав пациентов;
* в случае выявления фактов нарушения прав и свобод человека и гражданина, прав и законных интересов общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций направлять в соответствии с федеральным законодательством материалы, полученные в ходе осуществления общественного контроля, Уполномоченному по правам человека в Красноярском крае, Уполномоченному по правам ребенка в Красноярском крае, Уполномоченному по защите прав предпринимателей в Красноярском крае, Уполномоченному по правам коренных малочисленных народов в Красноярском крае и в органы прокуратуры;
* рассматривать и поддерживать инициативы граждан, организаций, общественных объединений в сферах здравоохранения, лекарственного обеспечения, функционирования, развития и охраны курортов, лечебно-оздоровительных местностей и природных лечебных ресурсов;
* вносить министру здравоохранения Красноярского края предложения по совершенствованию деятельности Министерства;
* анализировать публикации и выступления в средствах массовой информации о деятельности системы здравоохранения края, а также по вопросам качества и доступности медицинской помощи, оказываемой гражданам;
* взаимодействовать со средствами массовой информации по освещению вопросов, отнесенных к компетенции Министерства, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета;
* пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

*Общественный совет при осуществлении общественного контроля обязан:*

* соблюдать законодательство Российской Федерации и края об общественном контроле;
* соблюдать установленные федеральными законами ограничения, связанные с деятельностью министерства;
* не создавать препятствий законной деятельности Министерства;
* соблюдать конфиденциальность полученной в ходе осуществления общественного контроля информации, если ее распространение ограничено федеральными законами;
* обнародовать информацию о своей деятельности по осуществлению общественного контроля и о результатах общественного контроля в соответствии с федеральными законами;
* участвовать в работе аттестационной комиссии и конкурсной комиссии, созданных в Министерстве, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе Российской Федерации;
* [осуществлять функции по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями](http://kraszdrav.ru/meditsinskaya_pomoshch/nezavisimaya_otsenka_kachestva_raboti_organizatsiy,_okazivayushchih_uslugi_v_sfere_zdravoohraneniya):
* определять перечни медицинских организаций, которые участвуют в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Красноярском крае и в отношении которых проводится независимая оценка;
* формировать предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями (далее – оператор), принимать участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого Министерством с оператором;
* устанавливать при необходимости критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (дополнительно к установленным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти общим критериям);
* осуществлять независимую оценку качества оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором;
* представлять в Министерство результаты независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.
* нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Порядок создания Общественного совета и формирования его состава определяется Правительством края. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы на год, согласованным с министром здравоохранения Красноярского края и утвержденным председателем Общественного совета.

Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, проводимые в очной форме не реже одного раза в квартал. Заседание Общественного совета считается правомочным при присутствии на нем не менее половины членов Общественного совета. По решению председателя Общественного совета, или не менее половины членов Общественного совета, или министра здравоохранения Красноярского края может быть проведено внеочередное заседание Общественного совета, а также заочное заседание Общественного совета. В плане работы на год определяется перечень вопросов, рассмотрение которых на заседаниях Общественного совета, проводимых в очной форме, является обязательным. На первом заседании Общественного совета, проводимом в очной форме, следующим за заседанием Общественного совета, проведенным в заочной форме, председатель Общественного совета представляет доклад об основаниях принятия решения о проведении заседания Общественного совета в заочной форме и отчет о результатах рассмотрения вопросов, внесенных в повестку указанного заседания. Решения Общественного совета по вопросам, рассмотренным на заседании Общественного совета, проводимом в очной форме, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов от числа присутствующих членов Общественного совета. При равенстве голосов право решающего голоса имеет председательствующий на заседании Общественного совета.

Решения Общественного совета по вопросам, рассмотренным на заседании Общественного совета, проводимом в заочной форме, принимаются путем голосования простым большинством голосов от общего числа членов Общественного совета в ходе письменного опроса членов Общественного совета. При равенстве голосов право решающего голоса имеет председатель Общественного совета.

Информация о повестке заседания Общественного совета, решениях, принятых на заседаниях Общественного совета, итоговые документы, подготовленные по результатам общественного контроля, план работы на год, отчеты об итогах деятельности Общественного совета размещаются на едином краевом портале «Красноярский край» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Члены Общественного совета имеют право:

1) вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;

2) участвовать в обсуждении вопросов, включенных в повестку заседания Общественного совета, вносить по ним предложения;

3) знакомиться с документами и материалами по вопросам, вынесенным на обсуждение Общественного совета, на стадии их подготовки, вносить свои предложения, в том числе о необходимости запроса информации;

4) требовать в соответствии с пунктом 3.6. Положения проведения внеочередного и (или) заочного заседания Общественного совета;

5) в случае несогласия с принятым решением Общественного совета в соответствии с пунктом 3.12 Положения подготовить в письменной форме особое мнение по рассматриваемому вопросу;

6) выйти из состава Общественного совета по собственному желанию.

*Члены Общественного совета обязаны:*

1) соблюдать законодательство Российской Федерации и края об общественном контроле;

2) не создавать препятствий законной деятельности органа исполнительной власти края;

3) соблюдать конфиденциальность полученной в ходе осуществления общественного контроля информации, если ее распространение ограничено федеральными законами;

4) лично участвовать в заседаниях Общественного совета и не вправе делегировать свои полномочия другим лицам;

5) в случае возникновения личной заинтересованности у члена Общественного совета, которая приводит или может привести к конфликту интересов, проинформировать об этом председателя Общественного совета и руководителя органа исполнительной власти края.

На заседаниях Общественного совета обязательно присутствует министр здравоохранения Красноярского края или иной уполномоченный им государственный гражданский служащий Министерства. Заседания открыты для представителей средств массовой информации.

Общественный совет вправе утвердить Кодекс этики членов Общественного совета, а также регламент Общественного совета, регулирующий вопросы внутренней организации работы Общественного совета. Организационное и материально-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляет общий отдел Министерства.

## **Общественный совет при Министерстве образования Красноярского края**

Общественный совет создан приказом «О создании Общественного совета при министерстве образования и науки Красноярского края» № 24-04-1 от 10.08.2012.

Методические материалы для работы совета размещены в открытом доступе на сайте Министерства: <http://www.krao.ru/rb-topic_t_1144.htm>. Это положение об общественном совете, методика оценки открытости и доступности информации, методика оценки комфортности условий образовательной деятельности, методика использования индивидуальных достижений учащихся для оценки результативности деятельности НСО: функции по проведению возложены на Общественный совет. Организация -оператор - КГКСУ «Центр оценки качества образования». Утвержден план мероприятий по НСО, разработан Порядок направлены письма о содействии в учреждения. Специфика: в работу кроме ОС включены школьные управляющие советы. В критерии оценки добавлен специфический критерий: использование индивидуальных достижений учащихся для оценки результативности деятельности образовательных организаций

Общественный совет при Министерстве образования и науки Красноярского края является совещательным органом, функционирующим на общественных началах. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Он создан в целях реализации на территории Красноярского края принципа демократического, государственно общественного характера управления образованием, обеспечения открытости и информирования общества о состоянии и результатах деятельности Красноярской краевой системы образования.

Основными задачами Общественного совета являются: подготовка предложений и рекомендаций, направленных на реализацию государственной политики в области образования и выбор основных направлений развития образования на территории Красноярского края; разработка предложений в программы развития образования Красноярского края; общественная экспертиза публичного отчета о состоянии и результатах деятельности Красноярской краевой системы образования, публичных отчетов о состоянии и развитии образования в муниципальных образованиях края; участие в рейтинговой оценке муниципальных систем образования Красноярского края по установленным критериям и процедурам, осуществление общественного мониторинга за деятельностью муниципальных систем образования на территории Красноярского края; общественная экспертиза нормативов бюджетного финансирования системы образования Красноярского края из краевого бюджета и бюджетов муниципальных образований края; общественная экспертиза, разработка заключений и рекомендаций по проектам наиболее важных решений министерства, представляемых в Общественный совет министерством, муниципальных правовых актов, содержащих планы и программы, влияющие на организацию предоставления дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, населению; инициирование предложений по определению приоритетов в проблемных и перспективных вопросах деятельности министерства; организация во взаимодействии с Гражданской ассамблеей Красноярского края общественных слушаний по вопросам образования; содействие развитию системы гражданского образования и образования в сфере прав человека в образовательных учреждениях на территории Красноярского края; содействие развитию исследований в области гражданского образования; принятие участие в конференциях, семинарах, педагогических чтениях, мастер-классах и других мероприятиях по тематике гражданского образования; взаимодействие с представителями законодательной власти и исполнительной власти по вопросам развития гражданского образования; проведение общественной экспертизы проектов нормативных правовых актов, разрабатываемых министерством; рассмотрение инициативы общественных объединений в области образования.

*Общественный совет для осуществления поставленных целей и задач имеет право:*

* Участвовать по поручению министра образования и науки Красноярского края (далее министр) в подготовке проектов распорядительных документов, вносить по ним свои заключения, рекомендации, дополнения и замечания.
* Рассматривать на заседаниях Общественного совета вопросы в соответствии с поставленными целями и задачами в рамках своей компетенции.
* Принимать участие в лице председателя Общественного совета в заседаниях коллегии министерства при рассмотрении вопросов, подготовленных с учетом предложений и рекомендаций Общественного совета, а также других вопросов, связанных с его деятельностью.
* Принимать участие в публичных мероприятиях, проводимых министерством: совещаниях, конференциях, выставках, других образовательных и культурных мероприятиях.
* Представлять по поручению министра интересы министерства в Гражданской ассамблее Красноярского края.
* Информировать Гражданскую ассамблею Красноярского края, средства массовой информации и общественность о деятельности Общественного совета.

Общественный совет формируется в составе председателя, его заместителя, секретаря и членов Общественного совета. Председатель Общественного совета, его заместитель и секретарь Общественного совета избираются из состава Общественного совета. Состав Общественного совета утверждается приказом министра. В состав Общественного совета на правах членов могут входить граждане, проживающие на территории края, достигшие возраста 14 лет, представители Гражданской ассамблеи края, общественных объединений, религиозных конфессий, национально-культурных обществ, предпринимательских союзов и ассоциаций и иных организаций, видные общественные деятели, деятели науки, культуры, бывшие руководители органов управления образованием. При этом учитываются их профессиональные качества, в том числе соответствующее образование, опыт работы в данной сфере (отрасли), необходимые для обсуждения вопросов, поставленных перед Общественным советом. Общественный совет формируется в составе не менее 7 и не более 31 человека. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

Заседания Общественного совета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал и считаются правомочными, если на них присутствует не менее двух третей от общего числа его членов. Решения на заседаниях принимаются простым большинством голосов членов Общественного совета, как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание. Каждый член Общественного совета имеет один голос. При равенстве голосов принятым считается решение, за которое проголосовал председательствующий на заседании Общественного совета. По итогам работы Общественный совет готовит ежегодный публичный доклад, представляемый министру, Гражданской ассамблее Красноярского края и общественности.

### **Кейс о работе Общественного совета при Управлении образования администрации Емельяновского района Красноярского края**

Общественный совет при Управлении образования администрации Емельяновского района Красноярского края действует на территории, по экономическому и промышленному потенциалу лидирующей среди других муниципальных районов края. Собственная оценочная модель Совета была разработана еще до выхода соответствующих федеральных рекомендаций.

Заявленная на федеральном уровне миссия оценки заключается в повышении качества образования. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «[Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления](http://base.garant.ru/70170942/)» предусматривает отказ от формирования общественных советов при органах государственной власти самими органами власти и обязательное участие в деятельности советов независимых экспертов и представителей заинтересованных общественных организаций. Таким образом, законодательно было установлено, что именно общественность может, принимая деятельное участие в работе в сфере оценки, подсказывать школам, как им повысить уровень образовательных услуг.

Общественный совет Емельяновского района проводит независимую общественную оценку качества работы образовательных учреждений уже третий год. Оценочный процесс состоит из трех этапов. На первом проходит заочная оценка, в ходе которой члены совета отсматривают сайты образовательных учреждений, оценивают открытость и доступность траслируемой с их помощью информации.

На втором этапе 4-5 оценщиков посещают школы и мониторят те условия, в которых потребителям предоставляются образовательные услуги. Иными словами, их интересуют исключительно такие аспекты, как комфортность и доступность среды. Они оценивают помещения, оборудование, школьную территорию, наличие гардеробов, туалетов и т.д. Результаты оценки заносятся в специальные чек листы, предполагающие количественные ответы, постановку галочки или выбор варианта - «да»/«нет», «есть»/«нет». Вопросов, связанных с качеством учебного процесса, в этих листах нет совсем.

Перед посещением школ члены ОС подписывают договоры с оператором оценки, включающие техническое задание, а также заявления об отсутствии конфликта интересов. Это делается для того, чтобы результаты оценки не подвергались сомнению из-за своей субъективности, ведь оценщики могут быть прямо или косвенно связаны с посещаемой школой.

На третьем этапе происходит анкетирование сторон, заинтересованных в деятельности конкретного образовательного учреждения. Это получатели услуг – учащиеся и их семьи, и поставщики услуг - руководители учреждений, административный персонал и учителя. Опросы потребителей помогают нам выяснить степень их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, вежливостью и доброжелательностью персонала, доступностью среды. Учителей мы просим оценить условия труда, а у руководителей образовательных учреждений выясняем вопросы о наличии жалоб со стороны потребителей услуг и школьного коллектива.

По итогам проведенной оценки общественный совет составляет аналитические записки, включающие описание выявленных недостатков и рекомендации по их устранению. Эти документы составляются в двух вариантах. Один вариант, требующий финансирования, прописывается для учредителя – Управления образования, а второй составляется для школы. Такой подход был выбран после того, как первая проведенная оценка выявила определенные трудности. Оценивая работу образовательных учреждений в первый год, определив дефекты в работе и представив директорам рекомендации по их устранению, оценщики отчетливо поняли, что обратились «не по адресу». У школ отсутствуют, либо весьма ограничены ресурсы. Руководителям просто неоткуда взять средства, чтобы привести свои учебные заведения в соответствие с требованиями. Стало понятно, что с этими вопросами нужно обращаться в Управление образования, как к учредителю и ответственному за формирование бюджета на образование. С тех пор рекомендации было решено разделить. Прошедшие оценки показали, что для чиновников данные аналитических записок общественного совета превратились в инструмент, который они предъявляют при отстаивании своих предложений в бюджет.

Смысл работы совета - в стимулировании качественных преобразований в сфере образования, повышении качества услуг для потребителей. Очевидно, что итоги оценки влияют на приоритеты работы образовательных учреждений. В 2014 году члены совета выявили ряд проблемных точек в Стеклозаводской школе, в частности - слабую организацию внеурочной деятельности. Результаты опросов показали, что родители задумываются о необходимости открытия в учебном заведении различных кружков и секций для своих детей. Рекомендации совета были взяты на вооружение, и уже во время оценки 2015 года было видно, что в школе, на грантовые средства, создан лыжный спортивный клуб.

Впервые к оценочной деятельности Совет приступил в 2014 году. Тогда удалось охватить 35 учебных учреждений, включая детские сады, в которых оценивались условия предоставления услуг, комфортности и информационной открытости. Отбор образовательных учреждений - школ и детсадов для оценки осуществлялся, исходя от возможностей членов совета. Кто-то смог отсмотреть и школы, и детские сады, расположенные на территории его оценки, кто-то только школы. Информационную открытость оценщики посмотрели по всем учреждениям.

В 2015 году в Красноярском крае произошли серьезные изменения в сфере оценки образовательных услуг: появился оператор, предложивший трехэтапный подход к сбору информации. Взвесив свои возможности, совет принял решение в 2015 году оценивать качество услуг только в средних школах (участвуют дети 5-11 классов и их родители). Таким образом, в 2015 году сфера оценки включала 19 образовательных учреждений района, кроме начальных школ, 9-леток и детских садов, однако она стала более углубленной и пришла в полное соответствие с рекомендациями Министерства образования РФ[[5]](#footnote-5). В 2016 году оценка проводилась в детских садах.

Некоторые учреждения оценщики мониторили несколько раз, пытаясь отследить динамику. В итоге они пришли к выводу, что оценка должна стать постоянным инструментом для выявления произошедших изменений. Например, если ребенок, пришедший в начальную школу с легкой умственной отсталостью, сдал ЕГЭ по базе на слабую троечку, становится понятно, что именно школа довела его до минимальной оценки по ЕГЭ, и это жирный плюс для образовательного учреждения. Однако федеральные рекомендации пока не предлагают отслеживать динамику, в них акцент сделан на рейтинги, то есть на сравнение образовательных учреждений между собой и размещение в итоговом списке в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности.

Общественный совет Емельяновского района не хочет идти через обострение конкуренции между образовательными учреждениями. По мнению членов Совета, система рейтингов и топов не работает на сельской территории, где для 99% населения доступна только одна школа или один садик. Формируя рейтинги и размещая их на сайте Управления образованием, ничего, кроме конфликта с руководителями школ, получить будет невозможно. Школы района очень разные и не могут конкурировать за место в рейтинге на равных условиях. В лице руководителей оценщики видят партнеров, а при размещении открытого рейтинга Совет потеряет этих партнеров, превратившись в очередной надзорный орган.

Поэтому аналитические записки составляются индивидуально для каждой школы. Результаты оценки и разработанные рекомендации не выносятся на общее обозрение, нигде не публикуются, о них знает только конкретная школа и оценщики. Члены совета считают именно такой, «закрытый» формат наиболее эффективным. Хотя решено, что в ближайшем будущем будут составляться еще и сокращенные варианты отчетов для общественности.

Совет был создан в 2013 году, а работа по его формированию началась за год до этого. На тот момент, ни о какой оценке услуг речи вообще не шло. Активисты Емельяновского района стремились создать общественный орган, состоящий из неравнодушных людей, которые высказывали бы свои мнения и могли бы каким-то образом влиять на качество образования в районе. К этой работе решено было привлечь представителей родительской общественности, которые как никто более заинтересованы в качестве образования своих детей.

Была использована следующая схема формирования совета: на общешкольных родительских собраниях проинформировали школы про задачи и цели нового органа, разделили весь район на зоны (в каждой зоне по 3-4 школы, 1-2 садика, итого по 4-5 образовательных учреждения), от каждой зоны выбрали по одному инициативному «делегату». На сегодняшний день в совете 13 представителей родительской общественности, начальник управления образования и заместитель Главы администрации района по социальным вопросам. Встречаются члены совета не реже одного раза в два месяца.

Осознание того, что общественность может принимать участие в работе в сфере оценки услуг и подсказывать школам, как повысить качество образования, пришло постепенно. Процесс самоопределения совпал с выходом соответствующих майских указов Президента 2012 года. Поскольку «сверху» не было спущено никаких методических рекомендаций, члены совета приступили к разработке собственной оценочной модели. В этой работе активное участие принимали все заинтересованные стороны – дети, родители, учителя, руководители образовательных учреждений и эксперты краевого уровня. 2013 год стал подготовительным этапом большой работы, оценки, как таковой, тогда еще не происходило.

Была проведена районная конференция с участием родительских активистов, представляющих все школы и часть детсадов, получены консультации экспертов Института повышения квалификации работников образования, изучен вопрос понимания содержания оценки со стороны руководителей образовательных учреждений района. Директоры школ не испугались оценки и не восприняли ее как фискальный инструмент контроля, а наоборот приняли активное участие в разработке оценочной модели, изучали ее, вносили свои коррективы.

С тех пор обсуждению оценки качества услуг на августовском районном педсовете ежегодно посвящают отдельную секцию. В своих выступлениях руководители образовательных учреждений рассказывают, как они используют в работе рекомендации оценщиков, как внедряют в учебный процесс элемент самооценки. Для директоров школ оценка стала важным инструментом контроля качества работы учебного заведения. А участие общественности в оценочном процессе они воспринимают, как реальную помощь школам в развитии.

В районе появилось осознание того, что оценка очень полезна не только образовательным учреждениям, но и родительской общественности, которая подтягивается к уровню понимания процессов, происходящих в образовании, становится более компетентной и неравнодушной. 13 родителей в совете - это, своего рода, агенты влияния у себя в территориях. Ведь члены совета - представители активной части родительского сообщества. Они участвуют во всех общешкольных собраниях, ключевых школьных событиях, рассказывают про оценку, ее задачи и значение.

## **Общественный совет при Министерстве культуры Красноярского края**

Общественный совет создан приказом № 463 от 20.11.2012 Министерства культуры Красноярского края «О создании Общественного совета при министерстве культуры Красноярского края.»

Методические материалы для работы ОС размещены в открытом доступе на сайте Министерства культуры: <http://krascult.ru/obshestvenysovet>. Это •положение об общественном совете, порядок организации независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры НСО

На Совет возложены функции по проведению НСО. Организация-оператор - КГБУК «Центр культурных инициатив». Разработан Порядок и методические рекомендации. Результаты: оценочные мероприятия проведены в 34 учреждениях. Рейтинг учреждений размещен на сайте министерства. Специфика: разовая включенность ОС. Для НСО использованы исключительно методы наблюдения, учреждения не информируются о факте оценки •Информация по НСО частично размещена на сайте министерств, частично на сайте оператора •В 2015 году объявлен конкурс на выполнение работ оператора в соответствии с ФЗ N 44.

Общественный совет при министерстве культуры Красноярского края является постоянно действующим совещательным органом, функционирующим на общественных началах. Он создается в целях реализации на территории Красноярского края принципа демократического, государственно-общественного характера управления культурными процессами, обеспечения открытости деятельности министерства.

*Основными задачами Общественного совета являются:*

* подготовка предложений и рекомендаций, направленных на реализацию государственной политики в области культуры, и выбор основных направлений развития культуры на территории Красноярского края;
* общественная экспертиза нормативных правовых актов в области культуры и образования в области культуры, подлежащих рассмотрению на заседаниях Правительства Красноярского края;
* подготовка предложений по определению приоритетных направлений ведомственной целевой программы «Развитие культуры Красноярского края» на очередной финансовый год и плановый период;
* организация во взаимодействии с Гражданской ассамблеей Красноярского края общественных слушаний по вопросам развития культуры;
* участие в конференциях, семинарах, педагогических чтениях, мастер-классах и других мероприятиях в области культуры;
* взаимодействие с представителями органов законодательной и исполнительной власти Красноярского края по вопросам развития культуры;
* рассмотрение инициатив общественных объединений в области культуры.

Общественный совет для осуществления поставленных цели и задач имеет право:

* Участвовать в подготовке министерством проектов нормативных правовых актов Красноярского края, вносить по ним свои заключения, рекомендации, дополнения и замечания.
* Рассматривать на заседаниях вопросы в рамках своей компетенции.
* Принимать участие в лице председателя Общественного совета в заседаниях Главной коллегии министерства при рассмотрении вопросов, подготовленных с участием Общественного совета, а также вопросов, связанных с его деятельностью.
* Принимать участие в публичных мероприятиях, проводимых министерством: совещаниях, конференциях, выставках, других образовательных и культурных мероприятиях.
* Представлять по поручению министра культуры Красноярского края интересы министерства в Гражданской ассамблее Красноярского края.
* Информировать Гражданскую ассамблею Красноярского края, средства массовой информации и общественность о деятельности Общественного совета.

Общественный совет формируется в составе председателя, его заместителя и членов Общественного совета. В состав совета на правах членов могут входить граждане, проживающие на территории края, достигшие возраста 14 лет, представители Гражданской ассамблеи Красноярского края, общественных объединений, предпринимательских союзов и ассоциаций и иных организаций, видные общественные деятели, деятели науки, культуры, бывшие руководители органов управления культуры. 4.5. Общественный совет формируется в составе не менее 7 и не более 31 человека. 4.6. Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе. Решения принимаются простым большинством голосов членов Общественного совета, как присутствующих на заседании, так и отсутствующих, выразивших свое мнение в письменной форме и представивших его на заседание. Каждый член Общественного совета имеет один голос. При равенстве голосов принятым считается решение, за которое проголосовал председательствующий на заседании Общественного совета.

Решения Общественного совета оформляются протоколом заседания Общественного совета и носят рекомендательный характер. Копии протоколов заседаний (выписки из протоколов заседаний) направляются секретарем Общественного совета членам Общественного совета, ответственным за выполнение решений, а также по поручению председателя Общественного совета иным лицам и организациям в течение 5 рабочих дней со дня заседания.

## **Общественный совет при министерстве социальной политики Красноярского края**

Общественный совет был создан приказом Министерства социальной политики Красноярского края от 05.06.2012 № 244-ОД.

Методические материалы для работы ОС размещены на сайте министерства в открытом доступе: <http://szn24.ru/node/7846>. Это: положение об общественном совете; порядок формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Красноярского края; показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания НСО: функции по проведению возложены на ОС. Организация-оператор - КГБУСО «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения». Утвержден план и порядок организации независимой системы оценки.

Результаты: оценочная работа была проведена в 159 учреждениях социального обслуживания. Рейтинг учреждений размещен на сайте министерства. Специфика: активная включенность Общественного совета на всех этапах реализации плана организации НСО, в том числе при разработке методики, полное освещение хода независимой оценки и результатов на сайте министерства. Данная оценка по факту скорее является проверкой. Направлена на оптимизацию деятельности учреждения, помогает решать проблемы учреждения. Использованы методы: наблюдение, анкетирование, опросы, работа с документами.

Общественный совет при министерстве социальной политики создан с целью привлечения институтов гражданского общества к работе государственных органов. Совет создан в 2012 году на основании, а в 2015 году Положение о совете актуализировано в соответствии с новыми требованиями регионального законодательства. Это постановление Правительства Красноярского края от 10.02.2015 № 43 и указ Губернатора Красноярского края от 06.10.2014 № 220-уг.

Списочный состав совета определен максимально - 25 человек, и персонально согласован с Гражданской ассамблеей и Губернатором края. Рабочей группой совета разработан и используется регламент его работы, позволяющий в деятельности основываться на принципах равенства и плюрализма мнений, свободного, открытого гласного обсуждения и коллективного решения вопросов. Для подготовки рассматриваемых на заседаниях вопросов в течение отчетного периода было сформировано 44 рабочие группы, которые достаточно качественно участвовали в подготовке вопросов и выработке предложений и рекомендаций в адрес министерства по улучшению качества жизни населения.

Совет совещательно - консультативный орган общественного контроля, который призван содействовать министерству в вопросах формирования государственной политики в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения края. Члены совета понимают цели и задачи, стоящие перед нами и активно участвует в его работе в меру возможностей. Каждый член совета – яркая энергичная личность с большим жизненным опытом. Большинство творческие люди, имеющие авторитет у населения, известность и признание общества и бескорыстно занимающиеся нуждами людей. Они являются руководителями краевых общественных организаций и глубоко погружены в проблемы, существующие в современном обществе. Их знания и опыт работы были особенно необходимы при рассмотрении и согласовании проектов нормативных документов, разрабатываемых министерством.

Совет становится не только постоянно действующим совещательным органом при министерстве, он последовательно расширяет функции общественного контроля. После вступления в силу Федерального закона «Об основах общественного контроля в Российской федерации» от 21 июля 2014 года № 212 ФЗ, который установил правовые основы организации и осуществления общественного контроля за деятельностью органов государственной власти, местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций. Общественный совет является одним из субъектов общественного контроля.

Общественный контроль членами совета осуществляется, благодаря работе в составах комиссий министерства: аттестационной и конкурсной по кадровой работе, комиссии по обеспечению жильем ветеранов ВОВ и инвалидов боевых действий. На заседаниях совета руководители министерства и его профильных отделов докладывают членам совета о реализации задач, возложенных на них и эффективности расходования бюджетных средств. Ежегодно обсуждаются итоги работы министерства за прошедший год. Министерство открыто для членов совета, и населения, что соответствует ФЗ «Об основах общественного контроля».

Все запланированные вопросы для обсуждения на заседаниях совета рассмотрены полностью. Традиционно в Общественном совете еженедельно проводится прием граждан. Характер обращений разный, были консультации и просьбы. Члены совета работают в составе рабочих групп министерства при рассмотрении жалоб, от клиентов и сотрудников социальных учреждений

Важная роль в работе Общественного совета отводится проведению независимой оценки качества услуг, предоставляемых краевыми и муниципальными социальными учреждениями. Это один из наиболее весомых элементов общественного контроля. Такая работа членами совета проводится уже четыре года, с целью реализации Указа Президента РФ от 7 мая 2012 года №597 «О мерах по реализации государственной политики», в соответствии Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256 «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» и планом мероприятий министерства социальной политики по формированию независимой системы оценки, утвержденным приказом министерства от 1.12.12014 года №508-ОД. Этим приказом обязанности за проведение независимой оценки качества услуг в социальных учреждениях края возложены на Общественный совет.

Для сбора информации о работе учреждений была определена организация-оператор КГБУ «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения». НОК советом проводится с 2013 года. Членами совета с выездом на место независимая оценка проведена в 81 социальном учреждении, в 2015 году - в 43. В 78 учреждениях НОК была проведена по документам, предоставленным организацией-оператором. В начале прошлого года с учетом ФЗ №256 были уточнены критерии проведения НОК. Рабочие группы совета, которые выезжали в учреждения для изучения общественного мнения об учреждениях и проведения оценки использовали информацию общественных организаций, общественных и попечительских советов, профессиональных сообществ, «горячие линии», «телефоны доверия» и т.д. Члены совета встретились с получателями услуг, отдельными членами коллективов, руководителями учреждений. В ходе проведения оценки были осмотрены места проживания, отдыха, приема пищи клиентов, заполнены 2.5 тысячи опросных листов (анкет). Часто опрос сопровождался беседами, которые выходили далеко за рамки вопросов опросного листа. Полученная информация рабочими группами анализировалась и предоставлялась совету. Обсуждение результатов НОК проводилось в присутствии Богданова Д.В., заместителя министра и др. ответственных работников министерства. По всем выявленным недостаткам в адрес министерства были сформулированы и направлены предложения и рекомендации. По 69 краевым и муниципальным учреждениям социального обслуживания совет обратился к министерству.

Предложения, направленные Общественным советом министерству, не остались без внимания. Они рассмотрены министром, и по ним разработаны мероприятия по улучшению качества предоставляемых услуг. 15.12 15 года в адрес Общественного совета, за подписью заместителя министра Богданова Д.В. поступила информация на 21 листе о мерах, принятых по нашим предложениям и рекомендациям в разрезе каждого учреждения. Большая часть предложения совета получила признание министерства и не была отклонена. Меры, принятые министерством оперативны, конструктивны и существенно повлияют на качество услуг. Данная информация размещена на сайте министерства в разделе «Независимая оценка».

По мнению членов совета, данная работа с элементами общественного контроля позволяет выявлять наиболее результативные организации социального обслуживания, а предложения направляемые в адрес министерства позволят ему принять своевременные меры по повышению эффективности работы этих учреждений или оптимизации их деятельности. Данный механизм взаимодействия совета и министерства позволит и впредь осуществлять контроль за качеством услуг, учитывая пожелания клиентов. Общественный совет в своей работе постепенно набирает положительную динамику. Члены совета активны, понимают значимость того, чем занимаются.

## **Общественный совет при Агентстве молодежной политики и программ общественного развития Красноярского края**

Положение совета утверждено приказом агентства молодежной политики и реализации программ общественного развития Красноярского края от 23.06.2015 № [72](http://zakon.krskstate.ru/doc/25470) «Об утверждении Положения об общественном совете при агентстве молодежной политики и реализации программ общественного развития».

Методические материалы для работы ОС находятся на сайте Агентства в открытом доступе: <http://www.krskstate.ru/society/obchestvo/ob>. Это положение об ОС; методические рекомендации по вопросам системного взаимодействия органов местного самоуправления Красноярского края с социально ориентированными некоммерческими организациями Красноярского края.

Специфика: в соответствии с Постановлением Правительства Красноярского края от 24 сентября 2013 г. N 459-п уполномоченным органом исполнительной власти Красноярского края по формированию независимой системы оценки определено министерство спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края. Агентство сформировано в октябре 2014 года. В функции Общественного совета не входит участие в НСО.

Разработанных документов по НСО у ведомства нет

Общественный совет создан в целях обеспечения учета прав и законных интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, правозащитных, религиозных и иных организаций при осуществлении деятельности агентства молодежной политики и реализации программ общественного развития Красноярского края, при котором создан Общественный совет, а также осуществления общественного контроля за деятельностью агентства. Он является постоянно действующим консультативно-совещательным органом. Решения Общественного совета носят рекомендательный характер.

*Общественный совет при осуществлении общественного контроля вправе:*

* выступать в качестве инициатора, организатора мероприятий, проводимых при осуществлении общественного контроля, в том числе в форме общественной экспертизы проектов нормативных правовых актов, разрабатываемых агентством, а также участвовать в мероприятиях, проводимых при осуществлении общественного контроля;
* запрашивать в соответствии с законодательством Российской Федерации у агентства необходимую для осуществления общественного контроля информацию, за исключением информации, содержащей сведения, составляющие государственную тайну, сведения о персональных данных, и информации, доступ к которой ограничен федеральными законами;
* посещать агентство в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации и края;
* подготавливать по результатам осуществления общественного контроля итоговый документ и направлять его на рассмотрение в агентство и в средства массовой информации;
* проводить анализ обращений граждан, общественных объединений и иных организаций, рассмотренных агентством;
* в случае выявления фактов нарушения прав и свобод человека и гражданина, прав и законных интересов общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций направлять в соответствии с федеральным законодательством материалы, полученные в ходе осуществления общественного контроля, Уполномоченному по правам человека в Красноярском крае, Уполномоченному по правам ребенка в Красноярском крае, Уполномоченному по защите прав предпринимателей в Красноярском крае, Уполномоченному по правам коренных малочисленных народов в Красноярском крае и в органы прокуратуры;
* вносить руководителю агентства предложения по совершенствованию деятельности агентства;
* взаимодействовать со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях Общественного совета;
* пользоваться иными правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Общественный совет при осуществлении общественного контроля обязан:

* соблюдать законодательство Российской Федерации и края об общественном контроле;
* соблюдать установленные федеральными законами ограничения, связанные с деятельностью агентства;
* не создавать препятствий законной деятельности агентства;
* соблюдать конфиденциальность полученной в ходе осуществления общественного контроля информации, если ее распространение ограничено федеральными законами;
* обнародовать информацию о своей деятельности по осуществлению общественного контроля и о результатах общественного контроля в соответствии с федеральными законами;
* участвовать в работе аттестационной комиссии и конкурсной комиссии, созданных в агентстве, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о государственной гражданской службе Российской Федерации;
* нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания, проводимые в очной форме не реже одного раза в квартал. Заседание Общественного совета считается правомочным при присутствии на нем не менее половины членов Общественного совета. По решению председателя Общественного совета, или не менее половины членов Общественного совета, или руководителя агентства может быть проведено внеочередное заседание Общественного совета, а также заочное заседание Общественного совета. В плане работы на год определяется перечень вопросов, рассмотрение которых на заседаниях Общественного совета, проводимых в очной форме, является обязательным. На первом заседании Общественного совета, проводимом в очной форме, следующим за заседанием Общественного совета, проведенным в заочной форме, председатель Общественного совета представляет доклад об основаниях принятия решения о проведении заседания Общественного совета в заочной форме и отчет о результатах рассмотрения вопросов, внесенных в повестку указанного заседания. Решения Общественного совета по вопросам, рассмотренным на заседании Общественного совета, проводимом в очной форме, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов от числа присутствующих членов Общественного совета. При равенстве голосов право решающего голоса имеет председательствующий на заседании Общественного совета. Решения Общественного совета по вопросам, рассмотренным на заседании Общественного совета, проводимом в заочной форме, принимаются путем голосования простым большинством голосов от общего числа членов Общественного совета в ходе письменного опроса членов Общественного совета.

При равенстве голосов право решающего голоса имеет председатель Общественного совета.

Заседания Общественного совета являются открытыми для представителей средств массовой информации в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации, а также не нарушает прав граждан, общественных объединений и иных организаций. Общественный совет вправе утвердить Кодекс этики членов Общественного совета, а также регламент Общественного совета, регулирующий вопросы внутренней организации работы Общественного совета.

## **Общественный совет при Министерстве спорта Красноярского края**

Положение и состав Совета утверждены приказом министерства спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края от 07.12.2012 № 302 п «О создании общественного совета при министерстве спорта Красноярского края».

Методические материалы для работы ОС находятся в открытом доступе на сайте министерства: <http://www.krskstate.ru/sport/sportsovet>. Это: положение об общественном совете, методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, порядок формирования независимой системы оценки качества работы краевых организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта НСО. В порядке организации НСО и методических рекомендациях министерства по организации НСО написано, что министерство наделяет Общественный совет соответствующими полномочиями.

Для реализации независимой системы оценки качества оказания социальных услуг организациями в сфере физической культуры и спорта министерством спорта Красноярского края проведен ряд мероприятий:

* в январе 2013 года при Министерстве создан общественный совет;
* приказом Министерства от 06.08.2013 № 310 п внесены изменения в полномочия общественного совета, закрепляющие проведение независимой оценки качества предоставления социальных услуг краевыми организациями.

На основании отраслевых методических рекомендаций Министерством был разработан порядок формирования НСОК краевых организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта и утвержден протоколом общественного совета от 27.08.2013г. № 7. При составлении критериев были взяты в основу изменения, которые происходят в нормативно-правовом поле деятельности физкультурно-спортивных и образовательных организаций, учтены требования федеральных стандартов спортивной подготовки. Муниципальным образованиям в качестве методических рекомендаций были доведены соответствующие критерии для формирования краевых рейтингов.

В 2015 году проведена работа по приведению в соответствие требованиям Федерального закона от 21.07.2014 № 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» документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физическая культура и спорт:

* положение об общественном совете при министерстве спорта Красноярского края (утверждено приказом министерства спорта Красноярского края от 31.08.2015 № 305 п «О внесении изменений в приказ министерства спорта, туризма и молодежной политики Красноярского края от 07.12.2012 № 302 п «О создании общественного совета при министерстве спорта Красноярского края»);
* порядок формирования независимой системы оценки качества работы краевых организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (утвержден протоколом общественного совета при министерстве спорта Красноярского края от 18.11.2015 № 3).

Для обеспечения возможности оценки потребителями услуг качества работы организаций, на официальном сайте «Крайспорт» (http://www.kraysport.ru) предусмотрена возможность заполнения анкеты для оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг краевыми организациями.

### **Проблемы в деятельности Общественных советов Красноярского края**

Несмотря на то, что общественные советы при региональных министерствах работают уже достаточно давно, члены советов говорят о проблемных моментах, наличие которых мешает их эффективной деятельности. *Это в частности:*

* Отсутствие общей платформы (задачи, интересы, мотивы) участия в совещательных органах (ожидания от работы в ОС не оправдались).
* Подмена задач ОС (орган для согласования документов ведомства, нет реальной работы).
* Отсутствие реальных механизмов для принятия управленческих решений по итогам общих обсуждений.
* Необходимость обучения членов общественных советов, в том числе специфике проведения независимой оценки.
* Недостаток информации о деятельности Общественных советов на ведомственных сайтах, искажающий представление о задачах ОС и качестве их работы.

1. Общественные советы при учреждениях социальной сферы. Справочник для социально ориентированных НКО (см. на сайте Центра ГРАНИ - http://grany-center.org/content/spravochnik-obshchestvennye-sovety-pri-uchrezhdeniyah-socialnoy-sfery) [↑](#footnote-ref-1)
2. Доклад Правительства РФ «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» - 04.04.2016 [↑](#footnote-ref-2)
3. Там же [↑](#footnote-ref-3)
4. Сборник нормативно-правовых документов и практик по внедрению системы независимой оценки качества оказания социальных услуг населению. – Кемерово, 2015. – 60 с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций, утвержденные заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко «14» октября 2013 г./ <http://минобрнауки.рф/документы/3710> [↑](#footnote-ref-5)