

Независимая оценка качества оказываемых услуг в Смоленской области



Во исполнение Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и в соответствии с принятием Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 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 Смоленской области созданы **Общественные советы по проведению независимой системы оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы**, которые сформированы из числа общественных организаций, социально ориентированных некоммерческих организаций, профессиональных и иных сообществ, и абсолютно исключено участие чиновников.

- В соответствии с федеральными актами и ведомственными актами федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, – рассказывает заместитель Губернатора Смоленской области **Ольга Окунева**, – независимая оценка качества услуг предусмотрена 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.

Следует отметить, что по итогам 2012-2014 годов Смоленская область выделена Минтрудом России как один из 13 лучших регионов по рейтингу открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений, сформированному на официальном сайте www.bus.gov.ru.

На сегодняшний день Общественными советами четко определены перечни организаций, в отношении которых в 2015 году будет проведена независимая оценка и установлены графики ее проведения.

Так, в текущем году независимая оценка качества услуг будет обеспечена в отношении:

- 58 организаций социального обслуживания, расположенных в регионе (в том числе двух некоммерческих (негосударственных) организаций социального обслуживания населения на дому) – это 100 процентов от общего числа социозащитных учреждений, расположенных в регионе;

- 12 учреждений в сфере охраны здоровья – 13 процентов от общего числа областных учреждений здравоохранения;

- 9 образовательных организаций (а в будущем, возможно, их число возрастет до 18) – это 14 процентов от общего числа региональных организаций образования;

- 5 организаций в сфере культуры – 35,7 процента от общего числа областных учреждений культуры;

- 1 спортивной организации,

что составит 25 процентов от общего числа областных учреждений спорта.

На сегодняшний день Общественными советами уже оценено 52 организации социальной сферы, и по предварительным итогам оценка качества оказываемых услуг довольно высока – более 92 процентов. На заседаниях Общественными советами вносятся предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

Следует отметить, что социозащитные учреждения, при проведении независимой оценки которых выявлены недостатки, разрабатывают перспективные планы по совершенствованию деятельности. Из состава Общественного совета при Департаменте Смоленской области по социальному развитию назначаются кураторы этих организаций, которые контролируют сроки устранения выявленных недостатков.

Повлиять на результаты оценки могут и сами граждане – получатели социальных услуг. В этих целях на сайтах органов исполнительной власти Смоленской области в рубриках «Независимая оценка качества» размещены электронные формы анкет, результаты заполнения которых обрабатываются организациями-операторами, осуществляющими сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, расположенными на территории региона. Так, например, в сфере социального обслуживания



оператором является автономная некоммерческая организация социально-информационный центр «Забота – Смоленск»; в сфере образования – Смоленский областной институт развития образования; в сфере культуры – Смоленский государственный институт искусств.

Рейтинги учреждений за текущий год будут подведены Общественными советами на итоговых заседаниях и в дальнейшем размещены на общероссийском сайте www.bus.gov.ru, а также на официальных сайтах органов исполнительной власти Смоленской области, при которых они созданы.

В отношении организаций, занявших нижние строчки рейтинга, ведомственными департаментами совместно с Общественными советами будут вноситься предложения по устранению низких показателей.

Работа по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы уже проведена колоссальная, но в ближайшем будущем предстоит сделать еще больше!

