



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



О независимой оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы

(на примере социального обслуживания)



1. Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию 12 декабря 2013 года:

«Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.

Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определяют единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии. Обращаюсь с настоятельной просьбой к вам, уважаемые коллеги.»

В.В. Путин

2. Подпункт «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»:

«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;»

Законодательное регулирование проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Федеральный закон 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» *(вступает в силу с 21 октября 2014 года)*
2. Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» *(утрачивает силу с 1 января 2015 года)*
3. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ(ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» *(вступает в силу с 1 января 2015 года)*

Количество государственных и муниципальных организаций в социальной сфере

В социальной сфере (культура, социальное обслуживание, образование, охрана здоровья) насчитывается **более 160 тыс. организаций**, оказывающих отдельные виды услуг гражданам, в том числе в социальном обслуживании 3,8 тыс. организаций.

С учетом специализации организаций в социальной сфере насчитывается **120 типов** (по данным Росстата).

В социальной сфере занято более 9 млн. человек.

Схема независимой оценки качества оказания услуг

1

Государственные и местные органы, уполномоченные органы

- уполномоченный федеральный орган устанавливает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг;
- создают условия для организации проведения независимой оценки:
- формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями;
- рассматривают информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций.

2

Общественный совет по проведению независимой оценки

- определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;
- формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора;
- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями с учетом информации, представленной оператором;
- представляют в уполномоченные органы результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

3

Организация-оператор

осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями в соответствии с условиями государственного (муниципального) контракта, заключенного с уполномоченным органом.

1

Органы исполнительной власти (министерства, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления)

Создают условия для организации проведения независимой оценки:

- формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждают положение о них, осуществляют материально-техническое обеспечение работы общественных советов;
- отбирают на конкурсной основе организацию-оператора и заключают с ним государственный-муниципальный контракт;
- предоставляют при необходимости оператору общедоступную информацию о деятельности организаций социального обслуживания, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации);
- рассматривают в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания;
- размещают информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на сайте www.bus.gov.ru и на своих официальных сайтах;
- обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг.

Минтруд России, Минкультуры России, Минобрнауки России, Минздрав России:

- ✓ осуществляют координацию и методическое обеспечение;
- ✓ устанавливают показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;
- ✓ утверждают порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления).

2 Общественные советы по проведению независимой оценки

*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. Рекомендуется включать в состав общественных советов представителей Всероссийских общественных организаций. Число членов общественного совета **не может быть менее чем пять человек**.*

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, анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее - оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов, заключаемых органами власти с оператором;
- 3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным в Федеральном законе критериям);
- 4) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;
- 5) представляют соответственно в органы власти результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения по улучшению качества их деятельности.

3 Организация-оператор

осуществляет сбор и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с условиями государственного (муниципального) контракта, заключенного с уполномоченным органом (используется общедоступная информация об организациях, в том числе в форме открытых данных, результаты социологических опросов).

4 Перечни организаций для проведения независимой оценки качества

Перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка, определяются общественными советами по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

- на федеральном уровне могут включать организации, финансируемые за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов;
- на региональном уровне могут включать организации, находящиеся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации (независимо от источника финансирования).

5 Общие критерии независимой оценки качества

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.

6

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на общественном совете, *например*:

- полнота информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru (коэффициент от 0 до 1);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению с учетом международного стандарта доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG (да/нет);
- численность и укомплектованность организации социального обслуживания специалистами в соответствии со штатным расписанием (человек, %), в том числе по отдельным специальностям: логопед, психолог, дефектолог (%);
- доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг (%), в том числе помещением, имеющимся оборудованием, мебелью, мягким инвентарем, хранением личных вещей (%);
- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг (%).

Виды и источники информации для проведения независимой оценки качества

1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13):

«1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.»

2. Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (подпункт 12.1 части 2 статьи 13):

«2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

....

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

3. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно (часть 13 статьи 23.1):

«1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru 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".»

4. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1):

«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.»

8 Периодичность проведения оценки

*«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.**»*

Часть 9 статьи 13

9 Применение результатов независимой оценки качества

*«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.**»*

Часть 12 статьи 13

Перечень нормативных правовых актов, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ

- признание утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
- внесение изменений в распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг.»;
- утверждение приказами отраслевых федеральных органов исполнительной власти показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями;
- подготовка приказов отраслевых федеральных органов исполнительной власти об установлении требований к содержанию и форме информации, размещаемой на сайтах соответствующих органов и организаций в сети «Интернет»;
- приказ Минфина России об определении состава информации о результатах независимой оценки качества и порядка ее размещения на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Участие общественных организаций в проведении независимой оценки качества

Для активизации участия общественных организаций в проведении независимой оценки качества оказания услуг принято постановление Правительства Российской Федерации от 30 октября 2013 г. № 976 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 23 августа № 713», которым предусмотрена финансовая поддержка программ проведения независимой оценки, реализуемых социально ориентированными некоммерческими организациями на конкурсной основе.

- ✓ **По результатам конкурсного отбора в 2014 году победителями стали 45 субъектов Российской Федерации:** Красноярский край, Архангельская область, Новосибирская область, Самарская область, Ярославская область, Липецкая область, Алтайский край, Удмуртская Республика, Республика Татарстан, Тамбовская область, Иркутская область, Город Санкт-Петербург, Новгородская область, Пермский край, Камчатский край, Республика Карелия, Томская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Ямало-Ненецкий автономный округ, Костромская область, Псковская область, Волгоградская область, Забайкальский край, Республика Коми, Мурманская область, Нижегородская область, Челябинская область, Саратовская область, Воронежская область, Вологодская область, Кабардино-Балкарская Республика, Республика Хакасия, Омская область, Рязанская область, Кировская область, Ленинградская область, Калининградская область, Пензенская область, Республика Калмыкия, Краснодарский край, Ненецкий автономный округ, Ростовская область, Республика Алтай, Республика Башкортостан, Чувашская Республика;

Мониторинг проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования

1. Доля учреждений, у которых имеется официальный сайт в сети Интернет, - **75%***: образование – 92%, здравоохранение – 85%, спорт – 56%, социальное обслуживание населения – 60%, культура – 23%.

* Включая случаи, когда информация размещается на официальных сайтах органов исполнительной власти (органов местного самоуправления).

2. Доля учреждений, охваченных независимой оценкой качества, - **47%**: образование – 53%, здравоохранение – 60%, спорт – 45%, социальное обслуживание населения – 59%, культура – 30%.

3. Участие всероссийских общественных организаций в проведении независимой оценки качества обеспечено в **57** субъектах Российской Федерации**. Например: ООО «Всероссийское педагогическое собрание», ООО «Союз писателей России», ООО «Союз пенсионеров России», ООО «Российский Красный Крест», ООО «Российское медицинское общество», ООО «Всероссийское общество инвалидов», Российская Федерация баскетбола.

** По состоянию на 1 января 2014 года.

Мониторинг проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования

- Минтруд России осуществляет ведение мониторинга работы в субъектах Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организаций социальной сферы.
- Мониторинг осуществляется в рамках информационно-аналитической системы «Мониторинг выполнения мероприятий по повышению оплаты труда работников» в соответствии с разделом 3 приложения 2 приказа Минтруда России от 31 мая 2013 г. № 234а «О формах мониторинга реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда в государственных (муниципальных) учреждениях на 2012-2018 годы»

Информационное сопровождение независимой оценки качества

- На официальном сайте Минтруда России создан специальный раздел «Независимая система оценки качества» (<http://www.rosmintrud.ru/nsok/>) на котором размещается актуальная информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы:
 - ✓ нормативные правовые акты
 - ✓ методические документы
 - ✓ опыт субъектов Российской Федерации
 - ✓ итоги мониторинга
 - ✓ аналитические записки
 - ✓ перечень рейтингов