# Анализ деятельности региональных органов исполнительной власти социальной сферы по практике использования результатов независимой оценки качества для совершенствования деятельности организаций социальной сферы

В период с 30 августа по 18 сентября 2023 года в целях изучения успешного регионального опыта и выявления лучших практик был проведен опрос представителей органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания. В опросе приняли участие представители 80 субъектов Российской Федерации: 79 представителей органов государственной власти в сфере социальной политики/социальной защиты, 2 ОГВ здравоохранения (Калужская область, Республика Крым), 2 представителя органа власти в сфере образования (Республика Крым, Самарская область). Также в опросе приняли участие представители муниципального образования г. Касимов Рязанской области и 11 организаций (Рязанская область, Республика Ингушетия, Ханты-Мансийский АО, Ярославская область). Не принимали участия в опросе: Волгоградская область, Калужская область, Нижегородская область, Республика Башкортостан, Республика Калмыкия.

Первая часть опроса носила информационный характер и предусматривала представление сведений об органе власти и отрасли социальной сферы в субъекте РФ. По состоянию на 1 января 2023 года общее количество организаций социального обслуживания регионального уровня в Российской Федерации составляет более 3,6 тысяч. Набольшее количество организаций социального обслуживания регионального уровня подчинения (100-150) в следующих субъектах РФ: Краснодарский край (159), Свердловская область (142), Красноярский край (118), Республика Татарстан (113), г. Москва (112), Воронежская область (101), Ленинградская область (98). Наименьшее количество организаций социального обслуживания в Ненецком АО (2), Чукотском АО (3), Республике Ингушетия (6), Еврейской АО (7), Удмуртской Республике (7), г. Севастополе (7), Республике Карелия (7), Республике Хакасия (9), Магаданской области (9).

Количество организаций социального обслуживания муниципального уровня подчинения в 2023 году составило 396. Только представители 13 субъектов отметили, что такие учреждения есть в подчинении субъектов. Наибольшее количество муниципальных учреждений 80 в Кемеровской области, 62 в Ростовской области и 55 в Челябинской области. В сфере образования - 988 в Республике Крым. Представители 61 субъекта указали, что таких учреждений в сфере социального обслуживания нет.

Общее количество негосударственных организаций социального обслуживания по всем субъектам составляет 1,4 тыс. Отсутствуют такие организации в 14 субъектах Российской Федерации. (Забайкальский край, Республика Тыва, Воронежская область, Республика Ингушетия, Еврейская автономная область, Республика Ингушетия, Новосибирская область, Чукотский АО, Орловская область, Кабардино-Балкарская Республика, Тверская область, Алтайский край, Республика Алтай, Чеченская Республика).

Следующая часть опроса относилась к практике организации работы по сбору и обобщению информации по НОК. На вопрос о финансовых затратах на оплату работы операторов и объем работы оператора по 2021-2023 годам ответили представители 80 субъектов Российской Федерации. Среднее значение суммы запланированной (начальная максимальная цена закупки) на оплату работы оператора составила 623,5 тысячи рублей. При этом минимальное значение 5 тысяч рублей указали представители Белгородской области. Максимальное значение запланированной суммы на проведение работ по определению оператора – 3,678 млн. рублей в Калужской области.

Фактическая стоимость работы оператора значительно ниже запланированных показателей. Средняя фактическая сумма составила 378 тысяч рублей, что в 1,6 раз ниже запланированных показателей. Минимальная фактическая сумма составила 3,7 тысяч рублей в г. Севастополь. Максимальная стоимость контракта составила 1,391 млн. рублей в г. Москва.

Среднее количество организаций, подлежащих оценки составило 21 организация. При этом средняя стоимость оценки одной организации составляет 5,839 тысяч рублей. Минимальная стоимость работы оператора за 1 организацию 249 рублей. А максимальная стоимость – 62,7 тысяч рублей. Стоимость оплаты работы оператора на 1 респондента составляет в среднем 488 рублей.

Основным источником финансирования работы оператора являются средства федеральных/региональных программ по социальной поддержке граждан. Такой источник финансирования указали 49 субъектов Российской Федерации из 80, принявших участие в опросе (61,2%) (таблица 17).

Остальные 38,8% участников опроса указали средства областного/республиканского бюджета без конкретизации целевого назначения (Томская область, Чувашская Республика, Республика Хакасия, Республика Коми, Забайкальский край, Республика Татарстан, Курская область, Ростовская область, Ханты-Мансийский АО, г. Москва, Челябинская область, Приморский край, Республика Крым, Камчатский край, Республика Мордовия, Орловская область, Белгородская область, Псковская область, Свердловская область, Ставропольский край, Астраханская область, Ивановская область, Алтайский край, Костромская область, Ульяновская область, Республика Карелия, Кировская область, Чеченская Республика), либо внебюджетные средства (Республика Ингушетия, Республики Дагестан). В Республике Северная Осетия – Алания работа оператора осуществляется на безвозмездной основе.

Таблица 17 – Перечень программ субъектов Российской Федерации, за счет которых финансируется работа операторов по сбору и обобщению информации по НОК

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| "Социальная поддержка граждан" Тамбовской области | Государственная программа соц. поддержки граждан Новгородской области | Государственная программа «Социальная поддержка в Новосибирской области» | Государственная программа «Развитие системы социальной защиты населения Амурской области» |
| Социальная поддержка граждан в Пензенской области | Модернизация и развитие соц. обслуживания населения Ростовской области | Социальная поддержка граждан на 2013-2025 годы Республики Марий Эл | Социальная поддержка граждан Удмуртской Республики |
| Государственная программа Чувашской Республики | Государственная программа Магаданской области "Развитие соц. защиты населения» | Государственная программа "Социальная поддержка граждан в Камчатском крае" | «Социальная поддержка и соц. обслуживание населения Саратовской области» |
| Социальная поддержка населения Сахалинской области | Государственная программа ХМАО "Социальное и демографическое развитие" | Государственная программа Краснодарского края "Социальная поддержка граждан" | Социальная поддержка населения Кабардино-Балкарской Республики |
| Государственная программа Красноярского края «Развитие системы социальной поддержки граждан» | Государственная программа Воронежской области "Социальная поддержка граждан" | Социальная и демографическая политика Брянской области | Государственная программа "Социальная поддержка населения Кузбасса" на 2014-2025 годы |
| Социальная поддержка отдельных граждан Ленинградской области | Государственная программа Республики Адыгея "Социальная поддержка граждан" | «Развитие соц. поддержки отдельных категорий граждан» на 2022 год Чукотского АО» | Социальная поддержка населения Ярославской области" на 2021 - 2025 годы |
| Государственная программа Республики Тыва "Социальная поддержка граждан в Республике Тыва на 2021 - 2023 годы" | Государственная поддержка граждан Республики Бурятия | Государственная программа «Социальная поддержка граждан в Вологодской области на 2021-2025 годы» | Государственная программа Омской области "Социальная поддержка населения" |
| "Повышение качества жизни пожилых людей, развитие системы соц. обслуживания населения Липецкой области" | "Социальная поддержка граждан в Санкт-Петербурге | Социальная поддержка граждан в Архангельской области | «Социальная поддержка граждан, проживающих на территории Смоленской области» |
| Продолжение табл.17 |  |  |  |
| Государственная программа в сфере социальной защиты населения Курганской области | Социальная поддержка и защита населения Тверской области» на 2021 – 2026 годы | "Социальная защита населения Московской области" | Обеспечение социальной защищенности Республики Алтай |
| "Социальная поддержка отдельных категорий граждан во Владимирской области" | «Социальная защита, охрана труда и содействие занятости населения в городе Севастополе», | Государственная программа Иркутской области "Социальная поддержка населения" на 2019 - 2025 годы" | Государственная программа Тюменской области "Развитие отрасли "Социальная политика" |
| Государственная программа Ямало-Ненецкого АО "Социальная поддержка граждан и охрана труда" | «Социальная поддержка граждан в Оренбургской области» | «Развитие социальной защиты населения в Самарской области» на 2014 – 2025 годы, |  |

Наиболее распространенным способом определения оператора на протяжении 2021-2023 годов является закупка у единственного поставщика. Этот способ определения оператора используют 47,3% субъектов Российской Федерации в 2021 и 2023 годах и 55,4% в 2022 году. Чуть менее распространённым способом определения оператора является аукцион. Данный способ определения оператора составляет от 18,9% до 25,7% за последние 3 года. Открытый конкурс и запрос котировок в определении операторов используют от 8,1% до 14,9% субъектов РФ в 2021 – 2023 годах. Распределение способов определения операторов приведено на рисунке 10.

Рисунок 10 - Способы определения оператора

В качестве иных способов приводятся: прямой договор/договор на оказание услуг по проведению НОК (Республика Коми, Брянская область), малая закупка (Астраханская область), договорам возмездного оказания услуг согласно п. 4 ч.1 ст.93 Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (Республика Ингушетия, Республика Алтай), договор на безвозмездное оказание услуг (Еврейская АО).

Соотношение значимости ценовых и неценовых критериев при проведении открытого конкурса показали в 8 субъектах Российской Федерации. В Тульской области, Ханты-Мансийском АО (в соответствии с пунктом 20 приложения 2 Постановления Правительства РФ от 31.12.2021 №2604), г. Москве, Новосибирской области, Липецкой области, г. Санкт-Петербурге, Ненецком АО это соотношение составляет 60%-40%. В Республике Бурятия – 30%-70% по решению комиссионной оценки).

Лидирующей формой контроля результатов работы оператора, которая используется в 41,8% субъектах Российской Федерации является включение в состав технического задания требований к отчетности или иных механизмов проверки. Также распространенными формами контроля, которые указали более 20% опрошенных - формальная проверка соответствия отчета требованиям технического задания заказчиком (представителей ОГВ) и выборочная проверка результатов представителями общественного совета по НОК (рисунок 11).

Рисунок 11 - Формы контроля результатов работы оператора в субъектах Российской Федерации

Среди иных форм контроля представители г. Москвы отметили, что в ходе сбора и обработки информации оператор предоставляет промежуточные отчеты о результатах выполнения мероприятий на бумажных носителях, заверенные подписью руководителя организации, а также печатью организации: проверка и согласование качества сбора первичных данных – на этапе 10% охвата организаций каждого типа (в период сбора); проверка и согласование качества ввода данных в электронные базы в формате установленного на оборудовании оператора – на этапе 10% ввода данных оценки по организациям каждого типа (в период обработки).

В Тамбовской области проводится экспертиза в соответствии с 44-ФЗ, а в Самарской области требований к отчетности, предусматривающих проверку достоверности представленных материалов, приемка материалов по результатам НОК, представленных оператором, в том числе подтверждающих их достоверность (скриншоты, фотоматериалы, аудиозаписи и др.), представителями общественного совета по НОК.

В ходе опроса представители только 2 субъектов Российской Федерации указали, что имеют опыт по отказу в приемке работ оператора (Красноярский край и Архангельская область). Причинами отказа в приемке является неисполнение оператором условий государственного контракта в Красноярском крае. Оценка по данным организациям была проведена повторно в плановом периоде. В Архангельской области в 2021 году отчет АС-Холдинга несколько раз отправлялся на доработку Общественным советом по НОК, Министр также не принимал представленный отчет (существенные недостатки при проведении оценки, отсутствие прилагаемых отчетов, формальный подход и т.д.). Но после доработок было принято решение о принятии отчета. Были применены штрафные санкции, от которых оператор ушел, поменяв название организации. В настоящее время оператор также участвует в сборе информации. Проведение оценки по данным организациям было перенесено на следующий год. В 77 субъектах (97,5%) отсутствует практика отказа в приемке работ оператора.

В части установки требования для оператора по использованию онлайн инструментов, то 57% опрошенных представителей субъектов Российской Федерации отметили, что не предъявляют требований по применению онлайн инструментов для сбора и обработки информации. В 29,1% регионов есть требования для оператора разработать и применять собственный онлайн инструмент. Около 9% субъектов предъявляют требование по проведению оценки с использованием инструментов сайта ГМУ (bus.gov.ru) (рис.12).

Рисунок 12 - Требования для оператора по использованию онлайн инструментов

Около 43% из тех, кто предъявляет требования для операторов по использованию онлайн инструментов отметили, что соотношение анкет, которые собираются в бумажном виде и в электронном виде соотносится следующим образом: 80±10% онлайн и 20±10% в бумажном виде. Остальные типы распределений примерно одинаковы (рисунок 13).

Рисунок 13 - Соотношение анкет, собираемые в бумажном и в электронном виде

Третий блок опроса был направлен на выявление успешных практик работы в области организации, проведения и использования результатов НОК. По итогам опроса **органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания в целях изучения успешного регионального опыта провели опрос представителей было получено описание 100 практик.**

**Значительная часть представленных практик (44%) реализованы на уровне организаций, 39 представленных практик (39%) реализовывались на уровне субъекта. Всего 2 практики (2%) осуществлены на уровне муниципального образования. Остальные являются смешанными, 15 представленных практик (15%) реализовывались на уровне субъекта и организации (рис.14).**

Рисунок 14 – Структура практик, представленных в рамках исследования, по уровням управления

Большинство количество описанных участниками опроса практик (75,7% или 78 практик) связаны с внедрением изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг для граждан по результатам независимой оценки качества. На организацию и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы нацелены 24,3% практик.

При анализе 14 практик субъектов Российской Федерации по организации и проведению НОК выявлено, что органы власти сталкиваются с проблемами работы операторов, связанными со сбором и обобщением информации. В этой связи в качестве нового опыта ряд субъектов внедрили типовое техническое задание на выполнение работ по сбору и обобщению информации.

Такой опыт был представлен Ханты-Мансийским АО. В предлагаемом ТЗ подробно описаны выполняемые оператором перечень работ с требованиями к отчётным материалам по 3-м этапам проведения сбора и обобщения информации (подготовительного, "полевого", аналитического), а также используемого инструментария (рабочих карт, анкеты для опроса населения). Практика описана и приведен вариант типового технического задания. Кроме этого, для участников НОК разработана Методика организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг поставщиками социальных услуг Ханты-Мансийского АО. Практика позволила в ходе НОК использовать единые требования к поставщикам рынка социальных услуг (государственным и негосударственным). Соблюдается систематичность регламентов процесса организации, проведения и использования результатов НОК, так как проводятся одни и те же мероприятия в ходе НОК всеми операторами.

Представители Республики Марий Эл также выделяют проблему низкого качества работ, проведенных оператором. Также отмечается низкий уровень компетенций ответственных лиц, формирующих выводы и рекомендации по итогам НОК. В этой связи представителями субъекта предлагается практика детализированного технического задания для оператора с установлением конкретных требований и процедур к проведению обследования организации. Также проведение семинара для операторов по отраслям социальной сферы для обеспечения единого подхода к оценке в регионе. Участниками практики внедрен опрос организаций социального обслуживания по итогам проведения сбора информации. Результаты опроса учитываются при проведении следующего сбора и анализа информации по оказанию услуг.

В Приморском крае есть интересный опыт, связанный с проведением выездных заседаний Общественного совета по НОК. Также проводится работа по разработке детализированного ТЗ для оператора с установлением конкретных требований и процедур к проведению обследования организации.

В Удмуртской Республики реализована интересная практика по выезду представителей Общественного совета. Но в данном случает практика расширена. Организация-оператор составляет график выездов эксперта (с учетом Календарного плана) и информирует за 2 рабочих дня до выезда эксперта секретаря Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и членов Общественного совета по НОК для их участия в выездах по организациям, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг. Секретарь Общественного Совета по НОК приглашает также к участию в проведении НОК другие организации, в отношении которых проводится НОК. Организации, оказывающие услуги по социальному обслуживанию, а также члены Общественного совета по НОК изучают опыт коллег по обеспечению качества оказания услуг. Члены Общественного совета по НОК, а также организации, оказывающие услуги по социальному обслуживанию, выступают в качестве экспертов, проводящих НОК. Данный опыт помогает им качественно организовать оказание услуг в своей организации социального обслуживания. Заседания Общественного совета по НОК стали носить прикладной характер, каждый член Общественного совета по НОК владеет реальной картиной уровня условий оказания услуг в организациях социального обслуживания региона. Организация-оператор в тесном сотрудничестве с членами Общественного совета по НОК и организациями социального обслуживания. Отмечается вовлеченность организаций социального обслуживания в вопрос улучшения качества условий оказания услуг. В процессе обмена опытом появляется соревновательный эффект по критерию качества условий оказания услуг. Определение рейтинга организаций социального обслуживания становится понятным и прозрачным для всех участников процесса проведения НОК. Очное участие в проведении оценочных мероприятий в организациях социального обслуживания предполагает не только наличие теоретических знаний, но и изучение практики проведения НОК в других отраслях и регионах. Благодаря обмену опытом компетенция участников процесса проведения НОК становится выше.

В Архангельской области также есть практика по активному включению представителей общественного совета к проведению оценки. Здесь даже не в части контроля работы оператора, а более глубокое погружение. Оператор проводит сбор данных самостоятельно, в том числе через анкетирование (дистанционно или через обработку анкет на бумажных носителях), фотофиксацию, телефонные опросы. Общественному совету по НОК при Минтрудсоцразвитии АО сложно проконтролировать объективно или формально осуществлен сбор информации оператором. Часто информация, представленная оператором, не совпадает с реальными данными. Для этого ОС по НОК при использует информацию, собранную представителями общественных советов по НОК при организациях, а также ориентируется на информацию, полученную при самостоятельных посещениях организаций.

В сфере здравоохранения практикой поделилась Калужская область. Практика направлена на помощь в обеспечении доступной среды для инвалидов, а также доступности и открытости информации на сайте и на стендах медицинской организации. При обращении гражданина в медицинскую организацию на входе расположен каталог, выполненный шрифтом Брайля - информация о медицинской организации, место расположения, ФИО главврача, телефоны служб и отделений медицинской организации и руководящего состава. Реальная помощь пациентам при обращении в медицинскую организацию.

Комплексная практика, охватывающая ряд основных элементов сбора и обобщения информации представлена Краснодарским краем. Изначально практика направлена на помощь гражданам в принятии участия в опросе, в понимании цели и содержания независимой оценки качества условий оказания услуг. В этой связи разработана новая форма анкеты, которая размещена на сайте Министерства труда и социального развития Краснодарского края и организации – участники НОК, а также дополнено типовое техническое задание. Результаты опросов используются для выявления "слабых" сторон организации. По итогам практики усовершенствован процесс сбора и обобщения информации в рамках НОК. Усовершенствован регламент процесса организации и проведения сбора и обобщения информации. Усовершенствована работа организаций социального обслуживания.

Также ряд практик направлен на решение проблем, связанных с развитием компетенций участников процесса организации и проведения независимой оценки.

Практика Кемеровской области направлена на обучение по вопросам проведения НОК, эффективную работу с результатами НОК с целью дальнейшего планирования развития организации социального обслуживания. Это способствует пониманию целей НОК, эффективному использованию результатов НОК. Для реализации практики проведен подбор квалифицированных специалистов (спикеры, преподаватели, эксперты, модераторы и т.п.). Разработаны тематики обучающих семинаров, модулей, занятий, информационных материалов. В 2023 году проводится апробации данной практики, с последующим внедрением ее в регулярную деятельность, препятствий и каких-либо сопротивлений при реализации практики. Практика направлена на развитие компетенций участников НОК (уполномоченных должностных лиц и иных представителей органов власти и местного самоуправления, представителей общественных советов по НОК, организаций-операторов, руководителей и специалистов организаций социальной сферы и пр.). Участники НОК стали лучше понимать процесс, цели НОК и эффективнее использовать результаты НОК.

В Оренбургской области сталкиваются с проблемами неглубокого знания специфики деятельности организаций социального обслуживания членами общественного совета. Поэтому была разработана практика выездных заседаний Общественного совета по в организации социального обслуживания. В ходе таких заседаний члены Общественного совета знакомятся со спецификой деятельности организаций социального обслуживания разного типа (профиля), доступностью объекта для людей с ограниченными возможностями, условиями оказания услуг, а также имеют возможность личного общения с получателями услуг. Для реализации практики были внесены изменения в Положение об общественном совете по НОК. Кроме этого, проведение коммуникационных мероприятий позволяет развивать компетенции участников НОК (уполномоченных должностных лиц и иных представителей органов власти и местного самоуправления, представителей общественных советов, организаций-операторов, руководителей и специалистов организаций социальной сферы и пр.).

В Смоленской области приведен интересный опыт. В субъекте по результатам проведения НОК проводится награждение переходящими кубками и индивидуальными памятными дипломами лучшие организации социального обслуживания. Награждение грамотами Общественного совета сотрудников организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась НОК. Данная практика позволяет мотивировать организации социального обслуживания к повышению качества условий оказания услуг.

Представители Ямало-Ненецкого АО поделились опытом по формированию единого инструмента обратной связи от граждан – получателей услуг. Сформирована региональная нормативная база по внедрению электронного ресурса для подтверждения факта оказанных социальных услуг (Единая карта жителя Ямала "Морошка"). Создана информационная система, позволяющая создать личные кабинеты поставщиков и получателей социальных услуг. Граждане-получатели социальных услуг подтверждают факт оказания услуги посредствам банковской карты. В ноябре 2023 года будет внедрена возможность гражданам-получателям социальных услуг через личный кабинет карты "Морошка" в мобильном устройстве проводить оценку качества условий оказанных социальных услуг. Данные автоматически попадают в ГИС "Социальный регистр населения Ямало-Ненецкого автономного округа" и доступны для уполномоченных лиц. Результаты практики используются в целях совершенствования нормативной базы по порядку предоставления социальных услуг и улучшения инфраструктуры поставщиков социальных услуг. Информационная поддержка обеспечивается путем привлечения региональных СМИ, общественных организаций, заинтересованных органов и организаций. Создана концепция учета социальных услуг при помощи цифровых технологий.

Рассмотрение 23 практик по внедрению изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг по результатам независимой оценки качества, показал, что большая часть связана с уточнением информации за счет дополнительных опросов.

В Калининградской области реализована практика проведения дополнительных опросов среди получателей услуг в целях сопоставимости с результатами НОК и получения более комплексной оценки деятельности учреждения социального обслуживания. Проводится 2 раза в год во всех государственных и муниципальных учреждениях социального обслуживания.

В Республике Северная Осетия – Алания разработан пилотный проект, предусматривающий стимулирования руководителей организаций социального обслуживания по итогам рейтинга учреждения и признание достижении коллективов в направлении повышения качества условии предоставления социальных услуг. По предложению общественного совета разработан внутренний документ Министерства труда о выплате единоразовой премии руководителям организации социального обслуживания, занявшим первое место в рейтинги в размере 30 000 рублей, второе место – 20 000 рублей, третье место – 10 000 рублей. В целях повышения престижа социальной работы и стимулирования руководителей и специалистов организации социального обслуживания по инициативе председателя Общественного совета министерства в торжественной обстановке вручаются благодарности, почетные грамоты, памятные медали с широким освещением в средства массовой информации.

Практика Новгородской области направлена на обеспечение комфортных условий получения социальных услуг в организациях социального обслуживания. Для повышения удовлетворенности получателей социальных услуг проводятся ремонтные работы, а также мероприятия по повышению доброжелательности персонала. По итогам проводится дополнительное анкетирование получателей социальных услуг.

Обеспечение комфортных и доступных условий является важным аспектом в реализации практик по внедрению изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг по результатам независимой оценки качества.

Поэтому практика г. Санкт-Петербурга в этом направлении представляет огромный интерес. В состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге входят представители НКО, являющиеся инвалидами-колясочниками, которые лично принимают участие в независимой оценке. Вопросы доступности оказания социальных услуг являются для членов Совета приоритетными и весьма актуальными. Благодаря тому, что в оценке доступной среды участвуют инвалиды-колясочники для организаций социального обслуживания населения формируются рекомендации по устранению недостатков максимально приближенные к потребностям инвалидов. За счет чего, доступность услуг для инвалидов и маломобильных групп населения в организациях социального обслуживания Санкт-Петербурга улучшается.

Дополнительно, ввиду того, что в рекомендациях Общественно совета указано большое количество предложений по улучшению доступности услуг для инвалидов, распоряжением Комитета по социальной политике от 13.02.2019 № 69-р Санкт-Петербургскому государственному бюджетному учреждению «Городской информационно-методический центр «Доступная среда» дополнительно поручено проведение ежеквартального мониторинга выполнения организациями социального обслуживания мероприятий в целях устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в части доступности услуг для инвалидов, и их соответствия требованиям доступности для инвалидов предоставляемых услуг с учетом проводимых организациями мероприятий по паспортизации объектов и услуг и выполнению дорожных карт организаций, направленных на повышение показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, а также размещение результатов указанного мониторинга на сайте СПб ГБУ «ГИМЦ «Доступная среда» www.dostupnigorod.ru

Ряд практик органов власти направлены на повышение компетентности работников организаций и повышение клиентоцентричности персонала организаций. Например, в Ханты-Мансийском автономном округе проводится обучение работников организации взаимодействию с получателями услуг, обеспечению условий доступности для инвалидов, технологиям и методам социальной работы с получателями услуг различных категорий, комплексной безопасности в организациях социального обслуживания (пожарная, антитеррористическая, санитарно-эпидемиологическая) и др. За обучение отвечает бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания». Разрабатывается и утверждается Календарно-тематический план реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации. При разработке этого плана учитываются результаты НОК.

Информация о проведении курсов повышения квалификации направляется в организации (государственные, негосударственные) социального обслуживания автономного округа в информационном письме не позднее, чем за 14 дней до начала обучения. Информационное письмо содержит сведения о категории слушателей, теме курсов повышения квалификации, дате проведения, форме обучения, режиме работы, сроков и правил подачи заявок. После каждого проведенного обучающего мероприятия проводится мониторинг результативности в 2 этапа. 1 этап - анкетирование слушателей обучающего мероприятия сразу после прохождения обучения, 2 этап - анкетирование руководителей слушателей спустя месяц после прохождения обучения. По результатам анализа эффективности курсов готовится сводная аналитическая справку, в которой указываются коэффициенты результативности обучения по результатам анкетирования слушателей и по результатам анкетирования руководителей, перечисляются наиболее часто применяемые методики и технологии, освоенные на курсах. За период с 2021 года по сентябрь 2023 года проведено 238 обучающих мероприятий, на которых обучено 7519 работников сферы социального обслуживания автономного округа.

Другая, не менее интересная практика Ханты-Мансийского АО, – практика формирования культуры клиентоцентричности, развитие клиентоцентричных коммуникаций для граждан: человек-человек, человек - группа, человек-ИТ-среда, человек-документ. Практика направлена на привлечение получателей услуг к оценке деятельности организации социального обслуживания с целью повышения качества их обслуживания.

Разработаны Методические рекомендации по организации работы с отзывами граждан по оценке качества оказанных услуг учреждениями, подведомственными Депсоцразвития Югры, буклет и презентация для населения с инструкцией как оставить отзыв на сайте bus.gov.ru. Таким образом осуществляется популяризация официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru). Разработаны буклеты, презентации с инструкциями по работе с сайтом bus.gov.ru.

В 2022 году высказали свое мнение о деятельности организаций 34722 человека, что на 8663 человека больше, чем в 2020 году (26059 чел.). При этом высказанные замечания о деятельности организаций и своевременное их устранение повысили удовлетворенность граждан качеством оказанных услуг с 99,84% в 2020 году до 99,97% в 2022 году. В 1 полугодии 2023 удовлетворенность граждан качеством оказанных услуг составили 99,99%.,В 1 полугодии 2023 года посредством: онлайн-опроса, анкетирования в учреждениях, мобильных социальных групп, надомного социального обслуживания, «Университета третьего возраста», иными способами опрошено 21 097 чел. Полностью удовлетворены качеством условий оказания социальных услуг 99,99 % от общего количества опрошенных. На официальных сайтах организаций оставлено положительных 1 543 отзыва. Отрицательные отзывы отсутствуют. На карточках учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры на сайте www.bus.gov.ru оставлено 315 положительных отзывов. В отчетном периоде распространен 26 341 экземпляр информационно-раздаточного материала путем «Университет третьего возраста» – 2 433, надомного социального обслуживания – 2 206, мобильной социальной службы – 2 188, стендов, официальных сайтов учреждений – 439, иными способами (через электронную почту, групповые чаты в мобильных мессенджерах, по телефону, участковую социальную службу, технологию «дворовый социальный менеджмент», аккаунты учреждений в социальных сетях, при личных встречах, через дистанционную приемную, в ходе индивидуального консультирования) – 19 075.

В Пермской крае осуществляется проведение семинаров для поставщиков социальных услуг для обеспечения единого подхода к реагированию на результаты НОК с привлечением к семинарам экспертов и специалистов в области, связанной с НОК. Обучение персонала организаций принципам и подходам клиентоцентричности.

Представители Брянской области поделились практикой проведения информационной и профилактической работы по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе по телефону на предмет соблюдения этики и профессиональных качеств. Приведение официальных сайтов организаций в соответствие с нормативными требованиями, мониторинг своевременного обновления информации на официальных сайтах. Проведение тренингов, направленных на профилактику профессионального выгорания и развитие коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе по телефону. Результаты практики анализируются и учитываются при поощрении сотрудников, ответственных за общение с ПСУ по телефону.

Часть практик связана с работой операторов и общественных советов. Такие практики следовало бы отнести к другому типу, но представители органов власти субъектов определили их к типу по внедрению изменений, направленных на повышение качества условий оказания услуг по результатам независимой оценки качества, а не организации и проведения НОК. Так в Челябинской области реализуется практика выездных проверок членов общественного совета и представителей Министерства социальных отношений в организации социального обслуживания.

Похожий опыт есть и в Республике Бурятия. Совместный выезд оператора с представителями общественных организации к поставщикам социальных услуг для проведения совместного анкетирования и рассмотрения результатов установленных требований.

Также опыт выборочного посещения организаций членами Общественного совета организаций социального обслуживания после проведения оценки есть в Кировской области. Проверяется как выполняются рекомендации по улучшению качества условия предоставления услуг, которые были даны по результатам оценки. Осуществляется контроль исполнения планов устранения недостатков, выявленных в результате НОК, членами Общественного совета.

В Новосибирской области результаты НОК используются как элемент системы принятия решений по развитию социальной сферы. Результаты независимой оценки качества, а также выполнение планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, учитываются при проведении общей оценки эффективности деятельности государственных организаций социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социального развития Новосибирской области, и при принятии решений об осуществлении стимулирования руководителей и работников. НОК влияет на повышение качества оказания услуг в организациях социального обслуживания в целом, помогает увидеть реальное положение дел в организациях, определить пути исправления недостатков и сформировать план развития, сотрудники и клиенты (потребители услуг) получают объективное подтверждение того, что организация выполняет возложенные на нее функции, что повышает степень доверия к организации, с учетом реализации мер, направленных на расширения возможностей негосударственных участия в оказании социальных услуг, в том числе в рамках развития социального заказа, наличие эффективного инструмента достоверно оценить и представить свою работу, доказать ее целесообразность и эффективность, оказывает влияние на повышение конкурентоспособности организации, с точки зрения партнеров, грантодателей, благотворителей – объективная оценка является гарантом эффективности работы организации.

Другая интересная практика Новосибирской области связана учетом результатов независимой оценки качества при определении победителей регионального конкурса «Лучшая организация в сферах занятости населения, социальной защиты населения и социального обслуживания граждан в Новосибирской области», в критерии оценки заявок на участие включен показатель «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания или иных систем оценки качества оказываемых услуг». Возможность учитывать результаты независимой оценки качества влияет на повышение качества оказания услуг в организациях социального обслуживания в целом, повышать заинтересованность организаций в получении высоких баллов и места в региональном рейтинге, исправлении выявленных недостатков и формировании планов развития и улучшения качества условий оказания услуг.

Похожий опыт по проведению конкурса «Лучший соцработник месяца/года» представлен Ставропольским краем. Кроме этого, представители региона в описании практики приводят опыт проведение выездных заседаний Общественного совета по НОК. Результаты практики используются при принятии решений о стимулировании руководителей организаций социального обслуживания.

Ленинградская область делится опытом разработки детализированного ТЗ для оператора с установлением конкретных требований и процедур к проведению обследования организации. Представители Курской области также предусмотрели детализированное техническое задание для оператора с установлением конкретных требований и процедур к проведению обследования организации. Похожей практикой по внедрению типового технического задания поделились участники опроса от Курганской области.

В ходе опроса от субъектов Российской Федерации было получено 7 практик, реализованных на уровне организаций и направленных на организацию и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Участники от Сахалинской области поделились опытом по формированию единого инструмента обратной связи от граждан. Была разработана анкета опросника. Опрос реализован посредством Яндекс формы. Размещен QR-код на опрос в учреждениях социального обслуживания. Результаты систематизируются, анализируются, направляются в адрес руководителей учреждений социального обслуживания для устранения выявленных недостатков. Полученные в ходе реализации практики сведения позволяют руководителям учреждений социального обслуживания в оперативном порядке принимать меры по устранению выявленных недостатков.

Похожий опыт по формированию единого инструмента обратной связи от граждан есть в Республике Тыва. Проводится анкетирование получателей услуг, разработана и утверждена форма анкетирования. Результаты используются в организации, улучшении работы учреждений социального обслуживания.

В Москве ключевой принцип оказания государственных услуг –человекоцентричность. Правительством Москвы принимаются все возможные меры для создания и поддержания качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Работы по совершенствованию качества предоставления услуг ведется не только по итогам НОК, а регулярно с помощью таких инструментов, как прямой диалог с горожанами при помощи различных инструментов: обращения граждан, интернет – приемная на сайтах ОИВ города, краудсорсинговые платформы («Активный гражданин»; «Город идей»), прямые отзывы получателей услуг, мониторинг СМИ и социальные сети.

Представители Саратовской области описали опыт посещения членами Общественного совета организаций социального обслуживания для контроля условий получения услуг инвалидами в домах-интернатах. Таким образом осуществляется контроль членами общественного совета за предоставлением услуг организациями.

Практики по организациям, направленные на повышение качества условий оказания услуг для граждан по результатам независимой оценки качества, представили 29 субъектов. Но не все они относятся к уровню организации. Многие практики, например, связаны с работой Общественных советов, которые являются независимыми структурами в числе участников НОК.

В Омской области проводятся выездные проверки Общественного совета в рамках контроля выполнения организациями планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг. Общественные советы контролируют реализацию превентивных мероприятий по выявленным недостаткам. Проводится самоанализ и самоконтроль организаций социального обслуживания в части качества условий оказания услуг.

Для организаций, как и для органов власти важна обратная связь от получателей услуг. Поэтому часть практик направлена на получение этой информации. Также практики по повышению открытости и доступности информации распространены.

Представители Пензенской области описывают опыт по повышению открытости и доступности информации о социальных услугах для граждан, формированию экологичной информационной среды для граждан.

В Астраханской области реализуется практика информация из «рук в руки»: интервью с посетителями центра социального обслуживания. Также проводится обучение персонала организаций принципам и подходам клиентоцентричности.

В Ивановской области осуществляется изучение мнений получателей социальных услуг о причинах их неудовлетворенности. По результатам проводятся тренинги для руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Разработаны анкеты. Проводился анонимный опрос с помощью анкет на бумажном носителе. По результатам анкетирования проводится анализ мнений получателей социальных услуг, а также определение возможности решения вопросов, которые не удовлетворяют граждан (например, в целях обеспечения доброжелательности, вежливости работников организации проводятся с сотрудниками тематические собрания "Кодекс этики и служебное поведение работников", в целях достижения комфортности условий предоставления услуг оборудована зона ожидания граждан, обратившихся за предоставлением услуг (приобретена мебель и организована зона отдыха в учреждении).

Представители Ульяновской области поделились опытом повышения уровня комфортности условий оказания услуг путём своевременного реагирования на снижение удовлетворённости получателей услуг качеством питания, выявленного в результате анкетирования. Внедрение инновационного проекта «Организация системы мониторинга питания». Практика внедрена в ОГАУСО "Геронтологическом центре "ЗАБОТА" в г. Ульяновске". В целях организации качественного и безопасного питания получателей социальных услуг в учреждении внедрена система мониторинга показателей, характеризующих рационы питания, организацию питания, удовлетворенность получателей социальных услуг качеством приготовления блюд. По итогам проведения анкетирования изменено меню. Популяризация здорового питания среди получателей социальных услуг. Практика в различных вариантах внедрена в других стационарных организациях социального обслуживания региона.

В Мурманской области внедрена практика выявления пожеланий клиентов, мониторинг результативности принятых мер, внедрение изменений по результатам проведения независимой оценки качества в целях повышения качества условий оказания услуг. Практика предусматривает организацию обратной связи с получателями социальных услуг, выявление недостатков в работе с конкретным случаем в процессе интервьюирования респондентов. Кейс прорабатывается специалистами до разрешения и устранения проблемной ситуации. Работа со случаем направлена на повышение качества жизни получателя социальных услуг. Разработаны инструменты сбора данных: анкеты, опросные листы для проведения формализованного интервью, онлайн анкеты для размещения на интернет-ресурсах. Проведение опроса респондентов для выявления пожеланий в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах, совершенствования материально-технической базы, удовлетворенностью комфортностью и условиями предоставления социальных услуг, доброжелательностью и вежливостью работников. По результатам опросов проводится устранение выявленных недостатков в соответствии с пожеланиями клиентов: проведение тренингов и семинаров с работниками учреждения с целью повышения клиентоориентированности сотрудников, информационная открытость. Также осуществляется мониторинг результативности принятых мер.

В Самарской области также имеется опыт получения обратной связи от граждан в части информационной открытости организаций, в том числе методом «контрольной закупки». Проводится регулярный мониторинг размещенной информации. Регулярный мониторинг сайтов, информационных носителей, электронных сервисов организаций, проведение публичных мероприятий, семинаров, вебинаров, рабочих встреч для сотрудников организаций. Развитие системы внутреннего контроля качества в организациях. Подготовка информационных, методических материалов для организаций. Распространение лучших практик работы организаций и пр. Достигнут высокий уровень информационной открытости и доступности организаций, а также эффективности работы кадрового состава, показатель удовлетворенности граждан условиями оказания услуг организациями поддерживается на уровне выше 90 баллов.

В Тюменской области внедрена практика оптимизации процесса предоставления консультативных услуг АУ ТО «КЦСОН Тюменского района». Данная технология позволяет своевременно оказывать услуги населению, сокращая время ожидания заявителя для получения консультации специалиста по телефону. Приобретено и установлено оборудование (цифровые телефонные аппараты SIP-телефон). Проведено обучение сотрудников работе в новых условиях. Проводится подсчет входящих телефонных звонков. Благодаря внедрению практики снижены потери времени граждан при обращении в учреждение по телефону (дозвон, переключение, оставление заявки на звонок специалиста). Сокращение времени на телефонные консультации, увеличение времени на основную работу.

Представлены практики по улучшению работы организаций и более качественному предоставлению услуг. Это практики по ремонту или оснащению организаций для граждан, в том числе с ограниченными возможностями.

Например, в Рязанской области есть практика по совершенствование доступности условий оказания услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. По итогам проведения оценки и выявленных недостатках, приобретена кнопка вызова и мемосхема.

В Пензенской области проводятся по итогам проведения оценки ремонтные работы и организация доступной среды. В Свердловской области проводятся мероприятия по развитию доступной среды.

В Вологодской области проводится укрепление материально-технической базы организации социального обслуживания (текущий и капитальный ремонты, формирование доступной среды, обеспечение реабилитационным оборудованием).

В Республике Мордовия нестандартное решение по беспрепятственному перемещению и доступу к услугам инвалидов. Реализация социального сервиса - открытие пунктов проката технических средств реабилитации, позволяющих повысить уровень мобильности граждан, создать возможность для социальной активности и условия для формирования безбарьерной и комфортной среды Расширение спектра социальных услуг для получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому посредством предоставления во временное пользование технических средств реабилитации для решения проблемы беспрепятственного передвижения, самообслуживания, в том числе адаптирование жилых помещений к нуждам получателей услуг (трости, ходунки, кресла-коляски, поручни к кровати, лесенки для подъема, санитарный стул) и доступа к информации и общению.

В Республике Татарстан есть практика по проведению ремонтных работ, обновлению материально-технической базы, а также повышению квалификации кадров, в том числе обучение персонала организаций принципам и подходам клиентоцентричности. Вообще часть практик связана с повышением уровня квалификации сотрудников. Таким опытом, помимо Республики Татарстан, поделились представители государственного бюджетного учреждения Рязанской области "Рыбновский комплексный центр социального обслуживания населения". В данном учреждении проводится обучение по вопросам организации и планирования развития организации: анализ и разработка Плана-графика/Дорожной карты по итогам мониторинга качества социальной среды.

В Магаданской области реализуется процесс эффективной коммуникации работников учреждений и получателей социальных услуг для исключения конфликтов между работниками учреждений и получателями социальных услуг. Организовано проведение тренингов с работниками.

Похожая практика применяется в Республике Саха (Якутия), где проводится обучение персонала организаций принципам и подходам клиентоцентричности. Например, проводятся семинары-практикумы, тренинги по методикам ухода за престарелыми и инвалидами, по активизации дневной занятости в домах престарелых.

В целом, необходимо отметить, что тема клиентоцентричности и клиентоцентричных коммуникаций для граждан очень часто поднимается в субъектах Российской Федерации, что имеет особую актуальность в настоящее время.

Нестандартное решение проблемы комплектования кадрами применили в Камчатском крае. Для обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) привлекается сурдопереводчик (тифлосурдопереводчика) из другой организации социальной защиты, в которой имеется обученный специалист, ситуационно, при возникновении необходимости оказания инвалидам по слуху (слуху и зрению) данных услуг, в том числе в дистанционном формате. Из 22 поставщиков социальных услуг в Камчатском крае только в 1 организации имеется обученный специалист. Организовано общение с получателями услуг через сурдопереводчика в дистанционном формате, путем видеоконференцсвязи. Заключены соответствующие договора или устные договоренности с администрацией КГАУ СЗ "Многопрофильный центр реабилитации", в штате которого состоит специалист, обученный сурдопереводу. Проводится информирование получателей услуг о возможности привлечения к общению сурдопереводчика в дистанционном формате при обращении инвалидов в организации. Обеспечено выполнение требования по организации доступности услуг для инвалидов по слуху (по слуху и зрению).