**Организация работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в социальной сфере организациями в Новосибирской области**

**Выступление заместителя Губернатора Новосибирской области А.П.Титкова**

Сегодня мониторинг и оценка качества предоставляемых социальных услуг — неотъемлемая часть управления. Супервизия, анкетирование, мониторинг качества оказания услуг используются нами как источник информации для анализа и корректировки дальнейших действий.

Серьезная позиция Новосибирской области в данном направлении сложилась благодаря активному взаимодействию с некоммерческими организациями.

С 2011 года на территории Новосибирской области в частности в сфере социального обслуживания получили развитие различные формы обратной связи: «горячие линии», проекты «тайный посетитель», социологические исследования, внезапные проверки и другие. И независимая оценка качества базировалась именно на этом опыте.

В 2013 году при министерстве социального развития Новосибирской области был создан Общественный совет, ставший одним из первых, организованных при органах исполнительной государственной власти нашей области. При его формировании были сразу же определены приоритеты оценки качества предоставления услуг в учреждениях, которые впоследствии были транслированы на все учреждения социальной сферы с учетом ведомственных особенностей.

В результате проведения независимой оценки качества решаются как глобальные вопросы, так и с первого взгляды частные, но важные с точки зрения затрат, так например, при выявлении опасного перехода через проезжую часть в непосредственной близости Комплексного центра социальной адаптации инвалидов, ( что создавало особые проблемы для посещения учреждения целевой группой (маломобильные получатели услуг). Направлено было соответствующее обращение в ГУ МВД России по Новосибирской области, где акцент делался на результаты проведенного мониторинга, позволили в достаточно короткие сроки установить светофор.

По результатам мониторинговых мероприятий полностью переоборудована входная зона с учетом принципов доступности для маломобильных граждан в Областном центре социальной помощи семье и детям «Морской залив». Где мы организуем, кстати, уникальные заезды для детей с орфанными заболеваниями. В Новосибирском доме ветеранов переоборудована прогулочная зона с учетом пожеланий маломобильных клиентов (колясочников), в том числе, убраны бордюры, проведено дополнительное озеленение. Установлен банкомат, начато проведение специалистами банка регулярных обучающих встреч по финансовой грамотности.

Безусловно, на каждом сайте органов власти и учреждений есть возможность любому человеку оценить качество услуг с помощью онлайн анкетирования.

**Количество по сферам по годам представлено в презентационных материалах.**

С 2015 года уполномоченным органом по координации деятельности и общему методическому обеспечению проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования Новосибирской области определено региональное министерство социального развития.

**Остановлюсь подробнее на приоритетах, особенностях проведения независимой оценки качества в Новосибирской области.**

**В сфере социального обслуживания населения**

Уже традиционно используется пакет исследовательских инструментов сбора и анализа первичных данных: гайд для наблюдения прилегающей и внутренней территории учреждения, бланк интервью с руководителем, анкета для клиента, инструкция по мониторингу сайтов учреждения, инструкция по проведению тайного звонка и обращения посредством электронных сервисов, а также несколько авто форм для последующего обсчета статистических данных. Используется 4 вида исследовательских пакета в зависимости от специфики деятельности учреждения.

Сотрудники организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг, выбранной по результатам конкурса на безвозмездной основе и утвержденной Общественным советом, каждый выход в учреждение начинают с мониторинга маршрута от ближайшей остановки до учреждения (насколько легко добраться до учреждения клиентам). Далее следует интервью с руководителем, организовывается опрос (в зависимости от ситуации проводится групповое анкетирование либо индивидуальное с каждым клиентом), просматривается информация, расположенная на стендах и буклетах. Силами волонтеров просматриваются официальные сайты учреждений, осуществляются тайные звонки согласно заранее подготовленным легендам, а также запросы посредством электронных сервисов.

Выстроенный и утвержденный Общественным советом рейтинг организаций социального обслуживания Новосибирской области, прошедших независимую оценку качества в 2016 году уже есть на сайте. Показатели Вы видите в презентационных материалах.

**Особенностью 2016 года участие практически всех психоневрологических интернатов. И мы пошли на предложение оператора использовать принципы международной методики оценки качества жизни граждан с ограниченными возможностями здоровья. Получены интересные результаты, которые лягут в основу регионального плана реформирования психоневрологических интернатов. Часть этих замечаний, например, легко устранима ( например, - разместить зеркала, умывальники на уровне, удобном для использования гражданам, передвигающимся на колясках).**

**В сфере образования**

Интересный опыт, Общественным советом ( который, кстати, создавался путем открытого интернет голосования) было принято решение, что независимая оценка охватит все общеобразовательные и дошкольные организации, что составило 1632организаций, это составляет 80,6% от общего[[1]](#footnote-1) количества образовательных организаций, расположенных на территории Новосибирской области.

Независимая оценка качества образовательной деятельности проводилась по следующим критериям:

I критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»;

II критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

IV критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»;

V критерий «Удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций»

Для получения независимой оценки качества образовательной деятельности в различные сроки были проведены следующие как бы этапы:

- в декабре 2015 года – январе 2016 года мониторинг информационной открытости сайтов детских садов и школ (*I критерий независимой оценки «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»*);

- в марте-апреле 2016 года анкетирование родителей воспитанников детских садов и обучающихся школ (*IV критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» и V критерий «Удовлетворённость качеством образовательной деятельности организаций»*). Всего в анкетировании приняли участие более 116000 родителей (41093 родителя воспитанников детских садов и 75059 родителей обучающихся школ);

- в сентябре-октябре 2016 года анализ данных из отчётов о результатах само обследования образовательных организаций *(II критерий НОК ОД «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»).*

На официальном сайте Минобрнауки НСО создан отдельный раздел, в котором размещены опросы, в дальнейшем они будут использоваться для повышения качества оказания услуг <http://www.minobr.nso.ru/news/3866>.

Активно используется созданный сайт Общественного совета <http://os54.ru/>.

**В сфере здравоохранения**

По итогам работы проведенной Общественным советом при Минздраве НСО в рамках независимой оценки достигнуты следующие результаты:

1) в 27 медицинских организациях в регистратурах поликлиник установлена запись телефонных разговоров и система видеонаблюдения;

2) в 42 медицинских организациях для обращения граждан организованы «прямые линии» с руководителем медицинской организации;

3) в 20 медицинских организациях организованы крытые паркинги для детских колясок/санок;

4) в 35 медицинских организациях установлены указатели на нумерацию кабинетов, лифта, гардероба и туалетных комнат;

5) в 25 детских поликлинических отделениях организованы детские уголки, оборудованные телевизионными панелями с прокатом мультфильмов;

6) для лиц с ограниченными возможностями:

- в 23 поликлиниках оборудованы туалеты для маломобильных граждан;

- в 54 поликлинических отделениях регистратуры оснащены звукоусилительной аппаратурой для граждан с нарушением слуха;

- в 60 медицинских организациях на парковках для автомобилей выделены места для автомобилей перевозящих инвалидов.

**В сфере культуры**

Особый акцент в текущем году был сделан на проведение оценки деятельности библиотек. Рекомендации и предложения по улучшению качества оказания услуг утверждены для 47 библиотек, результаты независимой оценки качества и предложения по улучшению качества оказания услуг направлены Минкультуры НСО и муниципальные органы самоуправления.

Было выявлено, что не все библиотеки имеют не только официальные сайты, а и выхода в «Интернет», а также у ряда библиотек информация размещена не в полном объеме.

Ключевыми моментами, на которые рекомендовано обратить внимание, стало повышение доступности библиотек и оказываемых ими услуг требованиям создания доступной среды для граждан с ограниченными возможностями, а также информационной доступности самих библиотек, обеспечение создания официальных сайтов.

Общественным советом рекомендовано министерству принять ряд управленческих решений по стимулированию деятельности библиотек, расположенных на территории муниципальных районов области, совместно с органами местного самоуправления.

1. В соответствии с данными, предоставляемыми субъектами Российской Федерации в рамках федерального статистического наблюдения за 2015/2016 учебный год, всего, на территории Новосибирской области 2026 образовательных организаций. [↑](#footnote-ref-1)