

## НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ: НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ АСПЕКТ

**Абросимова А.В., Барнаул (Россия)**

**Аннотация.** В статье автор исследует нормативно-правовые документы, регулирующие основы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями в сфере социального обслуживания. В статье представлены результаты проведенного автором анализа федеральных нормативно-правовых документов в области независимой оценки. Автор доказывает, что сформированная нормативно-правовая база обеспечивает развитие независимой системы оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, критериев результативности работы организаций и ведение публичных рейтингов их деятельности в Алтайском крае.

**Ключевые слова:** независимая оценка качества, социальная услуга, социальное обслуживание, условия оказания услуг

## THE INDEPENDENT QUALITY ASSESSMENT OF SOCIAL SERVICES AT THE ALTAR REGION: LAW ASPECT

**Abrosimova A.V., Barnaul (Russia)**

**Abstract:** In the article the author examines the law documents governing the basis for conducting the independent quality assessment of the social service conditions provided by social agencies. The article presents the results of the author's analysis of federal law documents in the field of the independent quality assessment. The author proves that the established regulatory framework ensures the development of the independent quality assessment of the social service conditions provided by social agencies, its criteria and public ratings of agency activities at the Altay Region.

**Keywords:** independent quality assessment, social service, service conditions

С 2014 г. в Российской Федерации проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. От качества условий оказания услуг и качества самих услуг зависит степень удовлетворения потребностей их получателей [7]. В Российской Федерации на федеральном уровне развитием системы независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания занимается Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, на региональном уровне в Алтайском крае – Министерство социальной защиты Алтайского края.

Анализ нормативно-правовых документов в области организации и проведения независимой оценки качества услуг организациями социального обслуживания показывает, что с 2015 по 2017 гг. данная оценка проводилась во всех субъектах Российской Федерации на основании положений Федерального закона №256-ФЗ от 21 сентября 2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и других нормативных правовых актов, принятых в целях реализации вышеупомянутого федерального закона [2].

В 2017 году с целью повышения результативности независимой оценки качества был принят новый федеральный закон (№392-ФЗ от 5 декабря 2017 г.), направленный на совершенствование порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания. Изменения затронули порядок организации независимой оценки, изменилось наименование самой оценки. Ранее это была независимая оценка «качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания», с принятием федерального закона №392-ФЗ - независимая оценка «качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания» [3]. Изменились также критерии оценки.

Согласно федеральному закону об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в статье 23.1 регламентированы организация и порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания [1]. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности, которая предусматривает оценку условий оказания услуг по таким критериям, как: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

Методика проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания всех регионов России, в том числе Алтайского края, разработана в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации

№638 от 31 мая 2018 г. «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №344н от 31 мая 2018 г. «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а так же Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №317н от 23 мая 2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации» [4-6].

В результате проведения независимой оценки составляются рейтинги организаций в сфере социального обслуживания, результаты проведенной независимой оценки представляются на Общественном совете Министерства социальной защиты Алтайского края, информация о результатах размещается в сети Интернет. На основе данных результатов формируются предложения по улучшению деятельности организаций в сфере социального обслуживания, исполнение которых отслеживается при проведении следующей оценки условий оказания услуг.

Таким образом, проведенный анализ нормативно-правовых документов в области независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания показывает, что организация и порядок проведения независимой оценки подверглись изменениям, направленным на ее совершенствование: изменился порядок ее проведения, уточнены критерии, введены публичные рейтинги деятельности организаций в сфере социального обслуживания.

### **Литература**

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 24.05.2024).

2. 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: Федеральный закон от

21.07.2014 №256-ФЗ (с изменениями и дополнениями). URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_165899/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165899/) (дата обращения: 24.05.2024).

3. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Федеральный закон от 05.12.2017 №392-ФЗ. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_284137/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_284137/) (дата обращения: 24.05.2024).

4. Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018. №638. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_299563/bf678c0aae23639a5de3fefa4e8c1d818281638/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_299563/bf678c0aae23639a5de3fefa4e8c1d818281638/) (дата обращения: 24.05.2024).

5. Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 №344н. URL: <https://docs.cntd.ru/document/542627328> (дата обращения – 24.05.2024).

6. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 №317н. URL: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/1305> (дата обращения – 24.05.2024).

7. *Сиротина Т.В., Калинина Ю.А.* Доступность услуг для инвалидов в организации социального обслуживания (по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 г.) // Отечественный журнал социальной работы. 2023. №1 (92). С. 120-124.