

Ю.А. Калинина, Т.В. Сиротина, С.Г. Чудова (Барнаул)

МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ В 2016 ГОДУ

Методика проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края разработана на основании ряда нормативно-правовых документов: Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», 2013 г.; приказа Минфина РФ «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», 2011 г.; приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», 2013 г.; приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», 2014 г.; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (с Изменением N 1 от 21.10.2015); постановления Администрации края «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Алтайского края (2013-2018 годы)»; положения об Общественном совете при Главном управлении Алтайского края по труду и социальной защите и др.

Методика предусматривает проведение независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Алтайского края, и формирование рейтинга этих

организаций с участием и на основе мнения получателей социальных услуг, общественных организаций, экспертов и профессиональных сообществ.

Для целей Методики под организациями, оказывающими социальные услуги, понимаются краевые государственные бюджетные учреждения, оказывающие услуги населению в сфере социального обслуживания.

Для формирования рейтинга рассчитывается итоговая средняя балльная оценка учреждений по 33-балльной шкале.

Оценка представляет собой сумму баллов, набранных по каждому из критериев: $\sum K = K1 + K2 + K3 + K4 + K5$, где:

K – комплексная балльная оценка качества работы учреждения, по которой определяется место в рейтинге. K1 ... K5 – балльная оценка учреждения по каждому критерию, определяемая как сумма баллов индикаторов данного критерия.

Критерий K1: «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в сети Интернет)». Данный критерий включает в себя оценку [1]: полноты информации о государственных и муниципальных учреждениях, представленных на официальном портале www.bus.gov.ru в сети Интернет; соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, соответствие оценивалось положениям ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», 2013 г.; наличия информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, в брошюрах, буклетах; наличия версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению; наличия дистанционных способов взаимодействия организации и получателей

социальных услуг, а также результативность использования этих способов, посредством телефона, электронной почты, других электронных сервисов сети Интернет; наличия возможности направления жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг с использованием различных способов; доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

Критерий К2 «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения». Данный критерий включает в себя оценку [1, 2]: доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг; доли получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных; наличия оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания; доли получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

Критерий К3 «Время ожидания предоставления социальной услуги». Данный критерий включает в себя оценку [1]: доли получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных; среднего времени ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального

обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

Критерий К4 «Компетентность сотрудников организаций социального обслуживания их доброжелательность и вежливость». Данный критерий включает в себя оценку [1]: доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных; доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных; доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

Критерий К5 «Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг». Данный критерий включает в себя оценку [1]: доли получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных; доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных; доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных; количества зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года); доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального

обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Критерии были детализированы в разработанном инструментарии: бланках интервью, с учетом специфики учреждения (для комплексных центров социального обслуживания; реабилитационных центров социального обслуживания детей с ограниченными возможностями; психоневрологических интернатов и домов-интернатов для умственно-отсталых детей; домов-интернатов для престарелых и инвалидов); карт наблюдений для экспертов в организации социального обслуживания и в сети Интернет (на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации и учредителя); матрицы контрольных звонков и контрольных электронных писем.

При разработке инструментария по предложенным Министерством труда и социальной защиты РФ критериям возникли следующие трудности: во-первых, подсчета доли получателей услуг стационарных учреждений социального обслуживания, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, при обращении по телефону и на сайте организации, при условии, что получатели проживают в интернатных учреждениях по несколько лет, а в отдельных случаях десятков лет. Во-вторых, оценка по единым критериям оборудования территории, входных зон в организациях, при условиях существенных различий в отдельно взятой организации (так, например, в организации могут отсутствовать прилегающая территория, входная лестница и, соответственно, пандус). В-третьих, один из критериев доступности для МГН душевых комнат: отсутствие крана с отдельным управлением горячей и холодной водой, в отдельных типах учреждений (психоневрологический интернат), является необоснованным, так как обслуживающий персонал, исходя из практического опыта, отмечает целесообразность использования крана именно с отдельным управлением

горячей и холодной водой, при этом отмечают большую экономическую выгоду от использования кранов с сенсорным управлением в умывальных комнатах данного типа учреждений. В-четвертых, трудность адаптации инструментария по предлагаемым критериям для опроса получателей услуг детских домов-интернатов для умственно отсталых детей.

Библиографический список

1. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Приказ Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. // <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/339>
2. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СП 59.13330.2012. СНиП 35-01-2001 (утв. Приказом Минрегиона России от 27.12.2011 N 605) // <http://www.consultant.ru>