

А. Б. Кузеванова (Барнаул)

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ

Научный руководитель — О. Н. Колесникова

В субъектах Российской Федерации начиная с 2015 г. проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, здравоохранения, образования, социального обслуживания. По всем отраслям утверждены пять показателей, характеризующих общие критерии оценки, а именно: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг. Необходимо отметить, что показатель «доступность услуг для инвалидов» введен в процедуру с 2018 г. [1]. По своей сути это форма общественного контроля, которая проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуги.

В Алтайском крае, как и во всех субъектах Российской Федерации, организована работа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы. При органах исполнительной власти Алтайского края созданы общественные советы, которые уполномочены на проведение независимой оценки, в том числе на утверждение списка организаций, в отношении которых проводится оценка; рассмотрение полученных результатов и выработку мер по повышению качества оказания услуг. Советы сформированы Общественной палатой Алтайского края. В их состав вошли представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

Законодательно закреплено, что оценка проводится по отношению к организации не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. 2018 г. был первым годом трехлетнего периода, как это определено статьями 1, 2, 6, 7, 8 Федерального закона Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества усло-

вий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [2]. В 2018 г. независимой оценкой было охвачено 803 организации, или 51,31% от общего количества организаций социальной сферы Алтайского края, подлежащих независимой оценке, в том числе: в сфере культуры — 30 (21,43%) из 140 организаций, подлежащих независимой оценке качества; в сфере охраны здоровья — 59 (34,70%) из 170 организаций, подлежащих независимой оценке качества; в сфере образования — 680 (57,24%) из 1188 организаций, подлежащих независимой оценке качества; в сфере социального обслуживания — 34 (50,75%) из 67 организаций, подлежащих независимой оценке качества [3].

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляли независимые эксперты. Во всех отраслях социальной сферы обеспечено соблюдение законодательства Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд при определении организации-оператора. В соответствии с заключенными государственными контрактами оценку проводили организации-операторы из городов Омск, Москва, Улан-Удэ и Барнаул.

В оценке в форме анкетирования и социологических опросов приняли участие 140 875 респондентов. По итогам проведенной в 2018 г. независимой оценки получены результаты — значение «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по всем сферам составило 86,77 балла от максимального значения 100 баллов. По отраслям этот показатель сложился следующим образом: культура — 70,56; охрана здоровья — 94,02; образование — 96,52; социальное обслуживание — 85,96.

С учетом показателей получены результаты:

- доброжелательность, вежливость работников организации — 97,1 балла;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг — 96,3 балла;
- удовлетворенность условиями оказания услуг — 95,5 балла;
- открытость и доступность информации об организации — 92,7 балла;
- доступность услуг для инвалидов — 70,5 балла.

Наибольшее количество баллов, по оценке независимых экспертов и опрошенных получателей услуг, набрали средняя общеобразовательная школа № 1 г. Бийска — 99,9 балла, Романовская центральная района больница — 99,0 балла, Алтайская краевая специальная

библиотека для незрячих и слабовидящих — 96,6 балла, Ключевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов — 94,5 балла. При этом 58,5% организаций по всем пяти критериям получили более 90 баллов.

Наименьшее число баллов набрали: Благовещенская центральная районная больница — 82,4 балла, Бобровский психоневрологический интернат — 81,0 балла, культурно-досуговый центр Суетского района — 68,1 балла, Малоенисейский детский сад «Огонек» Бийского района — 64,1 балла. При этом меньше 70 баллов имеют только четыре организации из 803 (три в сфере культуры и одна в образовании).

Соответствие формы и содержания представления информации на сайтах организаций требованиям законодательства отмечается в сферах охраны здоровья и образования. В сфере культуры самые высокие результаты по двум показателям: «доброжелательность, вежливость работников организации», «удовлетворенность условиями оказания услуг». Комфортность условий предоставления услуг отмечена получателями услуг в сфере социального обслуживания.

Проведенная в 2018 г. независимая оценка выявила ряд недостатков в работе организаций, снижающих качество оказания услуг и уровень удовлетворенности граждан условиями их предоставления. Во всех организациях социальной сферы, в отношении которых проводилась независимая оценка, выявленные недостатки касаются необеспеченности на должном уровне доступности получения услуг для людей с ограниченными возможностями. Не оборудованы помещения организаций и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов, не обеспечено удобство получения услуг и информации людям с инвалидностью по слуху и зрению.

Кроме того, независимая оценка показала наличие замечаний, касающихся обеспечения информационной открытости, отсутствия технической возможности онлайн-обращения посредством официальных сайтов организаций, материально-технической оснащенности. Наибольшее число замечаний пришлось на сферу культуры.

По результатам проведенной в 2018 г. независимой оценки общественных советами сформированы предложения по улучшению деятельности организаций, которые направлены в органы исполнительной власти. Проверенными организациями подготовлены планы мероприятий по улучшению работы, устранению выявленных недостатков. Планы утверждены учредителями, осуществляется ежемесячный мониторинг их исполнения. Вопрос реализации мероприятий планов вынесен на заседания коллегий органов исполнительной власти.

В отношении руководителей организаций, занявших высшие места в рейтингах в сфере культуры, образования и социального обслуживания, приняты поощрительные меры. Также применены меры дисциплинарного взыскания в отношении руководителей организаций, которые набрали меньше баллов.

Таким образом, мы видим, что независимая оценка — это инструмент, который позволяет получить фактические данные и сформировать реальную картину условий оказания услуг в учреждениях социальной сферы. Это дает возможность органам исполнительной власти, органам местного самоуправления разработать и провести управленческие решения, направленные на устранение проблем в каждом конкретном учреждении, на повышение качества жизни жителей края.

Библиографический список

1. 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 Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н // КонсультантПлюс.

2. 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 Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ // КонсультантПлюс.

3. Обязательный публичный отчет Губернатора Алтайского края, Председателя Правительства Алтайского края Томенко Виктора Петровича о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Алтайского края, с 01.01.2018 по 31.12.2018 (от 16.10.2019 № 235-п) // КонсультантПлюс.