

Проект

«Независимая оценка качества предоставляемых социальных услуг организациями социального обслуживания населения – приоритетное направление деятельности Общественного совета»

(«НОК – 2016г.»)

Сроки реализации проекта: март – декабрь 2016 года.

Цель: Проведение независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг организациями социального обслуживания населения Вологодской области, утвержденных Перечнем Департамента социальной защиты населения области на 2016 год.

Задачи:

- посещение организаций социального обслуживания, включенных в Перечень организаций для проведения независимой оценки качества в 2016 году;

- оценка показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; компетентность работников; удовлетворенность качеством оказания услуг и др.,

- развитие института общественного контроля и публичного мониторинга качества социальных услуг.

Целевая группа:

40 организаций социального обслуживания населения (16 – организаций (обследованы Межрегиональным маркетинговым центром «Иваново» (ООО ММЦ «Иваново»); 24 организации обследованы ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»), в том числе: 16 – комплексных центров социального обслуживания населения, из них 9 со стационарными отделениями; 13 – специализированных учреждений для несовершеннолетних; 3 – дома-интерната для престарелых и инвалидов; 8 – психоневрологических интернатов.

Прогнозируемый результат: обследование членами Общественного совета Департамента социальной защиты населения 40 организаций, опрос – не менее 600 респондентов.

Краткое описание

Независимая оценка деятельности организаций социального обслуживания действенный механизм общественного контроля, направлен на выявление реальной картины предоставления социальных услуг, возможность выявления недостатков, анализ проблем и выработка мер по их решению. Существующие до настоящего времени рейтинги и обследования организаций социального обслуживания, оказывающих социальные услуги, как правило, осуществлялись в рамках ведомственной подчиненности.

Привлечение к решению данной задачи независимых экспертов оправданно: эксперты беспристрастно проанализируют результаты независимой оценки, подготовят профессиональный отчет, предложат пути решения проблем со стороны представителей общества, которые сами являются получателями услуг. Достижением или эффективностью проведения оценки качества работы организаций социального обслуживания станет повышение качества и доступности социальных услуг для населения, улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных организаций, стимулирование и принятие мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей, воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в повышении качества услуг.

Объект оценки - организации социального обслуживания, оказывающие социальные услуги населению (40 организаций).

В 2015 году впервые проведена независимая оценка деятельности 6 областных организаций подведомственных Департаменту социальной защиты населения области. Итоги проведенного исследования рассмотрены на совместном заседании Общественного совета и коллегии Департамента социальной защиты населения. Выработаны совместные предложения по устранению выявленных недостатков в деятельности организаций.

Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения принято решение об участии в проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в 2016 году, с обязательным выходом (выездом) в организацию, подлежащую НОК.

Независимость оценки обеспечивается, тем, что ее проводят независимые исполнители – члены Общественного совета, путем опросов, публичного мониторинга качества предоставления социальных услуг. Результаты оценки будут использоваться при разработке плана мероприятий и рекомендаций по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, будет оценена деятельность их руководителей.

Результаты оценки влияют на принятие получателем услуг обоснованного решения при выборе организации социального обслуживания для получения необходимой услуги.

Социальная значимость проекта состоит в том, что используя опыт исполнителей проекта, используя критерии оценки качества работы организаций социального обслуживания, формируя рейтинги деятельности этих организаций, будет достигнута информационная открытость деятельности организаций социального обслуживания – предоставляющих социальные услуги, предложены пути повышения качества и доступности социальных услуг для населения.

Анализ результатов независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания членами Общественного совета будет осуществлен с учетом социологических исследований и предложений, представленных организациями - операторами ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет» и ООО Межрегиональный Маркетинговый

центр «Иваново» (г.Иваново), выработка предложений по развитию организаций социального обслуживания с учетом личного мнения членов Общественного совета и результатов социологических исследований.

Календарный план
 проведения независимой оценки качества, предоставляемых
 социальных услуг организациями социального обслуживания населения
 Вологодской области в 2016 году

№ п/п	Мероприятие	Сроки	результат
1.	Утверждение Перечня организаций социального обслуживания населения, подлежащих обследованию членами Общественного совета Департамента социальной защиты	Январь - февраль 2016 года	Выполнено
2.	Участие в Публичном докладе Департамента социальной защиты населения Вологодской области (итоги НОК за 2015г.)	12 февраля 2016 года	выполнено
3.	Изучение материалов Министерства труда и социального развития РФ «О независимой оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы (на примере социального обслуживания)	Январь - февраль 2016 года	выполнено
4.	Разработка и утверждение графика проведения обследований по независимой оценке качества	Февраль 2016 года	выполнено
5.	Разработка и утверждение макета анкеты для проведения независимой оценки качества	Февраль 2016 года	выполнено
6.	Обследование организаций социального обслуживания в соответствии с утвержденным графиком	Март - август 2016года	выполнено
7.	Изучение итогов обследований	Сентябрь 2016 года	выполнено
8.	Выработка предложений по итогам проведенных обследований	Сентябрь - октябрь 2016 года	выполнено
9.	Проведение совещания по итогам проведенных обследований	Октябрь 2016 года	выполнено

	организаций социального обслуживания населения членами Общественного совета		
10.	Участие в межрегиональной конференции «Независимая оценка качества оказания услуг населению в Архангельской области» (изучение опыта работы Архангельской области по организации и проведению НОК)	10-11 ноября 2016г.	выполнено
11.	Рассмотрение результатов исследования «Оценка качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Вологодской области в 2016 году», проведенных ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»	Декабрь 2016 года	выполнено
12.	Участие в подготовке и проведении совещания с руководителями организаций социального обслуживания Вологодской области по итогам социологического исследования «Оценка качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Вологодской области в 2016 году» (протокол)	22 декабря 2016 года	выполнено
13	Участие в публичном отчете Департамента социальной защиты населения области	Февраль 2017 года	выполнено