

Расширенное заседание общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы организаций Брянской области, оказывающих социальные услуги

В целях реализации Указа Президента № 597 (подпункт «к» пункта 1) и постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2012 года №286, начиная с 2013 года в области проводится работа по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Формированием независимой оценки качества работы учреждений социальной сферы занимается областной общественный совет и отраслевые общественные советы, созданные при департаментах семьи, социальной и демографической политики, здравоохранения, образования и науки, культуры Брянской области, а также управления физической культуры и спорта Брянской области.

Координирующим органом по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, определено управление государственной службы по труду и занятости населения Брянской области.

Согласно плану мероприятий по проведению независимой оценки качества, в учреждениях соцсферы ежегодно проводятся опросы общественного мнения о качестве предоставления услуг. В этом году опросы проводила независимая организация-оператор, в качестве которой выступил Брянский филиал ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации». Было опрошено почти 3,5 тысячи респондентов в 76 государственных и муниципальных учреждениях образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Перечень учреждений для опросов определялся общественным советом, в их число вошли школы, гимназии, детские сады, больницы и поликлиники, сельские библиотеки и дома культуры, центры социального обслуживания населения, спортивно-оздоровительные комплексы и детско-юношеские спортивные школы.

Независимыми экспертами оценивалась информационная открытость, в т.ч. качество и полнота предоставления информации об организации через интернет-сайты, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, время ожидания в очереди при получении услуги, а также доброжелательность и компетентность персонала, компетентность работников организации, удовлетворенность качеством обслуживания др.

По результатам проведенных опросов были сформированы предварительные рейтинги учреждений по каждой сфере деятельности.

Отраслевыми общественными советами проведен анализ результатов мониторинга общественного мнения, предварительные рейтинги учреждений дополнены оценками эффективности, характеризующими результативность

деятельности учреждений той или иной отрасли, и сформированы итоговые рейтинги учреждений по каждой сфере деятельности.

Анализ итоговых рейтингов деятельности учреждений социальной сферы и рассмотрение предложений по улучшению качества предоставления социальных услуг стал темой расширенного заседания общественного совета, которое состоялось 18 декабря т.г. при участии заместителя Губернатора Брянской области И.В. Кузьминой, представителей отраслевых общественных советов и органов исполнительной власти, при которых они созданы.

Вела заседание председатель областного общественного совета, заместитель председателя общественной организации Федерация профсоюзов Брянской области Н.А. Латышева.

Открыла заседание общественного совета заместитель Губернатора области И.В. Кузьмина. В своем вступительном слове она отметила важность проводимой работы и необходимость вовлечения в мероприятия по независимой оценке качества как можно большего числа общественных организаций.

Информацию о проведении социологических опросов граждан - получателей социальных услуг представила собравшимся кандидат социологических наук, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Брянского филиала ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» Карпенко Екатерина Викторовна, информацию об итогах независимой оценки качества работы медицинских учреждений и организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта – председатели отраслевых общественных советов соответствующих отраслей.

В своих выступлениях они отметили, что работа любого учреждения должна быть ориентирована на удовлетворение потребностей граждан, поэтому при оценке качества, прежде всего, изучалась сервисная сторона услуги.

В частности, выяснилось, что в учреждениях здравоохранения страдают сервисные (проблемы, возникающие с записью на прием, отсутствие возможности выхода в интернет), а также коммуникативные характеристики медицинской помощи (отношение, внимательность, доброжелательность медицинского персонала).

Кроме того, сайты многих учреждений обладают невысокой информативностью, зачастую там размещена устаревшая информация (у некоторых организаций интернет-страниц нет вообще). Несмотря на то, что общие сведения об учреждениях на сайтах представлены достаточно полно, здесь не хватает различных сервисов для потребителей и форм обратной связи.

Заместителем Губернатора И.В. Кузьминой дано поручение отраслевым департаментам и управлениям провести анализ своих официальных сайтов и сайтов подведомственных учреждений на

соответствие требованиям законодательства об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и принять меры по устранению выявленных нарушений и ошибок. Кроме того, Ирина Валентиновна подчеркнула, что информация о деятельности учреждений и предоставляемых ими услугах должна быть открытой и адаптированной для понимания всех возрастных групп населения.

При формировании оценки строго соблюдался принцип независимости, который состоит в том, что процедура оценки осуществляется не органом власти или подведомственным учреждением, а общественным советом, кроме того, базовая информация формируется на основании данных открытых источников (сайты органов исполнительной власти, учреждений и т.п.), у учреждения (органа исполнительной власти) запрашиваются лишь дополнительные сведения, в основном касающиеся результативности деятельности (статистические данные).

Оценка качества работы учреждений велась различными методами: с помощью анализа информации из открытых источников и путем масштабного социологического исследования, основанного на опросах граждан – потребителей социальных услуг. Однако, какими бы методами, и в какой бы отрасли она ни проводилась, результатом ее станет улучшение качества предоставления государственных услуг.

РЕШЕНИЕ
расширенного заседания общественного совета
по формированию независимой системы оценки качества работы
организаций Брянской области, оказывающих социальные услуги,
от 18 декабря 2014 года

1. Принять информацию об итогах проведения мониторинга общественного мнения о качестве предоставления социальных услуг к сведению;
2. Обратить особое внимание на качество предоставления услуг в сфере здравоохранения и социального обслуживания ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны.
3. Утвердить рейтинги учреждений, оказывающих социальные услуги (рейтинги учреждений прилагаются), сформированные по итогам мониторинга общественного мнения;
4. Управлению ГСТЗН Брянской области направить утвержденные рейтинги в департаменты семьи, социальной и демографической политики, здравоохранения, образования и науки, культуры Брянской области, управление физической культуры и спорта Брянской области;
5. Отраслевым общественным советам:
 - 5.1. По итогам независимой оценки качества работы учреждений выработать предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг, направить их в адрес департаментов;
 - 5.2. В течение I квартала 2015 года совместно с отраслевыми департаментами и управлениями, заинтересованными организациями и руководителями учреждений провести целевые приемы граждан-получателей социальных услуг по вопросам полноты и качества предоставления услуг учреждениями социальной сферы;
 - 5.3. До 1 марта 2015 года совместно с отраслевыми департаментами пересмотреть и в случае необходимости внести корректировку в критерии и показатели оценки качества работы учреждений в соответствующей сфере деятельности, разработать методику их расчета;
 - 5.4. С целью организации опросов общественного мнения в 2015 году подготовить предложения по включению в типовые анкеты (опросные листы) вопросов, позволяющих наиболее полно оценить качество услуг, предоставляемых учреждениями социальной сферы.
6. Рекомендовать департаментам: семьи, социальной и демографической политики; здравоохранения; образования и науки; культуры Брянской области, управлению физической культуры и спорта Брянской области:

6.1. Не позднее 30 декабря 2014 года подготовить рекомендации для учреждений по повышению качества предоставления услуг, на основе которых учреждениям разработать и утвердить нормативно-правовыми актами планы мероприятий по улучшению качества работы;

6.2. Организовать проведение целевых приемов граждан, план-график проведения целевых приемов граждан не позднее 15 января представить в управление государственной службы по труду и занятости населения Брянской области;

6.3. Провести анализ официальных сайтов департаментов (управлений) и сайтов подведомственных учреждений на соответствие требованиям законодательства об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и принять меры по устранению выявленных нарушений и ошибок.

**Итоги проведения независимой оценки качества работы
организаций, оказывающих социальные услуги, в 2014 году
(Рейтинг учреждений)**

Место в итоговом рейтинге	Организация, участвующая в мероприятиях по проведению независимой оценки качества	Интегральная оценка качества работы организации	
		по результатам опросов общественного мнения	с учетом оценок эффективности деятельности
СТАЦИОНАРЫ			
1	ГБУЗ «Брянская центральная районная больница»	16,1	1072,0
2	ГБУЗ «Унечская центральная районная больница»	14,2	1066,7
3	ГБУЗ «Жуковская центральная районная больница»	14,5	1050,2
4	ГБУЗ «Клетнянская центральная районная больница»	15,2	1046,3
5	ГБУЗ «Выгоничская центральная районная больница»	12,7	1046,3
6	«Брянская городская детская больница № 1»	10,6	1025,9
ПОЛИКЛИНИКИ			
1	ГБУЗ «Унечская центральная районная больница»	6,6	1073,2
2	ГБУЗ «Брянская центральная районная больница»	7,8	1045,8
3	ГБУЗ «Клетнянская центральная районная больница»	9,6	1033,0
4	ГБУЗ «Жуковская центральная районная больница»	5,9	1020,0
5	ГБУЗ «Выгоничская центральная районная больница»	8,6	998,3
6	ГБУЗ «Брянская городская детская поликлиника № 2»	7,1	685,3
7	ГАУЗ «Брянская городская поликлиника № 4»	5,6	647,5
ДОШКОЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ			
1. 1	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 22 «Солнышко», г. Клинцы	27,6	103
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №3 п.Навля комбинированного вида"	26,1	99
3.	МДОУ детский сад «Снежинка» Брянского района	26,0	98
4.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 4 «Сказка» г. Сельцо	25,9	97
5.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад "Алёнушка", г. Жуковка	25,5	91
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 40 «Белочка» г.Брянска	23,6	89
7.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ромашка» г. Унеча	23,4	86
8.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 55 "Пчелка", г. Брянск	22,2	83

ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ШКОЛЫ			
1	МБОУ - средняя общеобразовательная школа № 3 им.С. Орджоникидзе г. Клинцы Брянской области	26,1	149
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 им. Героя России М.А.Мясникова г. Сельцо Брянской области	25,1	139
3	МБОУ "Фокинская средняя общеобразовательная школа №3"	24,3	120
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №1 г.Новozyбкава имени дважды Героя Советского Союза Д.А.Драгунского"	24,3	115
5	МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 57" г. Брянска	23,8	111
6	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 61» г. Брянска	23,1	105
7	МБОУ "Глинищевская средняя общеобразовательная школа" Брянского района	22,5	91
ГИМНАЗИИ			
1	МБОУ «Гимназия №7 имени героя России С.В.Василева» г. Брянска	27,4	213
2	МБОУ гимназия № 1им. Ю.А. Гагарина г. Клинцы Брянской области	26,1	201
3	МБОУ "Гимназия №1 Брянского района"	25,8	203
4	МБОУ «Гимназия №4» г. Брянска	24,3	132
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия г.Новozyбкава»	22,8	143
БИБЛИОТЕКИ			
1	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека» Клетнянского района»	21,4	125,6
2	МБУК «Централизованная библиотечная система города Клинцы»	21,8	124,6
3	МУК «Межпоселенческая центральная библиотека Унечского района»	21,6	124,2
4	МБУК «Жуковская межпоселенческая центральная библиотека»	22,0	123,1
5	МБУК «Карачевская межпоселенческая районная библиотека им. Баранских Н.Н. и Н.В.»	20,2	123,1
6	МБУК «Новozyбковская городская централизованная библиотечная система»	19,1	115,3
7	МБУК «Межпоселенческая библиотека Дубровского района»	15,5	114,8
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ			
1	МБУК «Городской Дом культуры» г. Новozyбкава	13,8	
2	МБУК «Дворец культуры им. В.В. Мейпариани» г.Сельцо	17,2	

3	МБУК «Центр культуры и досуга «Современник» г.Клинцы	19,9	
4	МБУК «Городской Дом культуры им. Д.Н. Медведева» г.Брянска	16,7	
5	МБУК «Карачевский районный Дом культуры»	16,4	
6	МБУК «Центр народной культуры и досуга», п. Клетня	16,0	
7	МБУК«Выгоничское культурно-досуговое объединение»	16,2	
8	МБУК «Центральный межпоселенческий Дом культуры» п. Дубровка	13,0	
9	МБУК «Навлинский районный Дом культуры»	17,8	
10	МБУК «Городской Дом культуры п.Бежичи» г.Брянска	15,4	
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ			
1	«Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	22,3	32,2
2	«Комплексный центр социального обслуживания населения Володарского района г. Брянска»	19,4	29,4
3	«Комплексный центр социального обслуживания населения Бежицкого района г. Брянска»	20,7	27,7
4	«Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	17,1	27,1
5	«Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	18,2	26,2
6	«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	17,5	25,5
7	«Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	21,2	25,2
8	«Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	18,6	21,6
9	«Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	17,3	21,3
10	«Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	16,0	20,0
АВТОНОМНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (СПОРТ)			
1	Государственное автономное учреждение "Культурно-спортивный комплекс "Путевка", Брянский р-н	20,7	84,8
2	Государственное автономное учреждение "Спортивно-оздоровительный комплекс "Брянск", г. Брянск	19,9	82,4
3	Государственное автономное учреждение "Хоккейный клуб "Брянск", г. Брянск	19,4	74,5
4	Государственное автономное учреждение "Легкоатлетический комплекс", г. Брянск	18,4	65,8
БЮДЖЕТНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ (СПОРТ)			
1	ГБОУ ДПО детей «Брянская областная специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по лыжному спорту», г. Брянск	19,3	83,22
2	МБОУ ДПО детей Детско-юношеская спортивная школа п. Навля	20,4	79,55

3	МБОУ ДПО детей «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по спортивной гимнастике, г. Брянск	20,1	78,9
4	МБОУ ДПО детей Карачевская детско-юношеская спортивная школа	19,0	78,39
5	МБОУ ДПО детей «Детско-юношеская спортивная школа «Вымпел» , г. Брянск	19,0	76,56
6	МБОУ ДПО детей Детско-юношеская спортивная школа Брянского района	18,3	75,95
7	МБОУ ДПО детей «Детско-юношеская спортивная школа «Спартак» , г. Брянск	19,2	75,78
8	МБОУ ДПО детей «Детско-юношеская спортивная школа «Десна» , г. Брянск	18,1	75,65
9	МУ ДПО для детей детско-юношеская спортивная школа г. Сельцо	20,1	75,21
10	МБОУ ДПО образования детей «Детско-юношеская спортивная школа «Торпедо» , г. Брянск	18,3	73,85
11	МБОУ ДПО детей Детско-юношеская спортивная школа п. Клетня»	19,5	70,82
12	МБОУ ДПО детей Жуковская детско-юношеская спортивная школа	17,8	69,87