



**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Пушкинская, 13, г. Владивосток, 690091
Телефон (факс): (423) 226-72-96, 226-78-67,
факс (423) 222-68-86
E-mail: sodef@primorsky.ru
ИНН/КПП 2536258904/253601001
ОГРН 1122540012418

№ _____
На № 13-22/101 от 25.05.2015

Председателю Комитета по социальной
политике и защите прав граждан
Законодательного собрания
Приморского края

И.С. Чемерису

ул. Светланская, 22
г. Владивосток

Уважаемый Игорь Святославович!

Департамент труда и социального развития Приморского края направляет Вам информацию о независимой оценке качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, для рассмотрения на очередном заседании комитета Законодательного собрания по социальной политике и защите прав граждан.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

С уважением,
Директор департамента

Л.Ф. Лаврентьева

М.А. Сулимова
241-18-13

Законодательное Собрание
Приморского края
Комитет по социальной политике
и защите прав граждан
Входящий № 13/174
23 июня 2015 г.

Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Работа по формированию независимой оценки качества в Приморском крае началась в 2013 году. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р в Приморском крае принято:

постановление Администрации Приморского края от 29 июля 2013 № 304-па «Об организации работы по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги» - данным постановлением департамент труда и социального развития Приморского края определен ответственным за координацию работы по независимой оценке качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания;

разработан и утвержден План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания;

сформирован сводный реестр организаций, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, здравоохранения и социального обслуживания, состоящий из 153 учреждений, размещен на сайте департамента.

На официальном сайте департамента труда и социального развития Приморского края в сети «Интернет» в 2013 году создан раздел «Независимая оценка», где размещены нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального

обслуживания, перечень учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка качества, а также рейтинги учреждений.

Для организации независимой оценки департаментом совместно с Общественным экспертным советом по социальной поддержке Приморского края на основании рекомендаций Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации утверждены критерии оценки эффективности работы государственных учреждений социального обслуживания.

В 2013 и 2014 гг. в рамках независимой оценки качества Общественным экспертным советом по социальной поддержке Приморского края с привлечением независимых экспертов из числа представителей общественных организаций ветеранов, инвалидов, материнства и детства проведены проверки всех 29 учреждений социального обслуживания, подведомственных департаменту труда и социального развития Приморского края (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних). В целом результаты проверок показали, что в учреждениях предоставляются услуги надлежащего качества. Нарушений прав граждан в ходе проверок не выявлено. Кроме того, в 2014 году маркетинговым центром «АРТЕфакт» проведено социологическое исследование на тему «Удовлетворенность граждан предоставлением социальных услуг в учреждениях социального обслуживания Приморского края». Респондентами являлись граждане (500 человек), получающие социальные услуги в четырех домах-интернатах для престарелых и инвалидов Приморского края. Результаты исследования показали высокую удовлетворенность граждан качеством социальных услуг (88 – 100 % по различным учреждениям, в среднем 95 %).

Результатом проведения независимой оценки качества является формирование рейтинга учреждений, осуществляемое совместно с органами исполнительной власти Приморского края.

Рейтинг государственных краевых учреждений социального обслуживания является суммарной оценкой и учитывает количество баллов,

выставленных членами Общественного экспертного совета по социальной поддержке Приморского края во время проверки, а также выполнение целевых показателей эффективности деятельности учреждений. Рейтинги размещены на сайте департамента в разделе «Независимая оценка».

В отношении руководителей учреждений, имеющих низкий рейтинг, проводится разъяснительная работа о необходимости устранения замечаний независимых экспертов. Кроме того, при подведении итогов ежеквартально в зависимости от характера нарушений, выявленных во время проведения проверок независимыми экспертами, руководителям организаций снижается размер надбавки за качество выполняемых работ.

В настоящее время работа по проведению независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих социальные услуги, проводится в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «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» (далее – Федеральный закон № 256-ФЗ).

Во исполнение вышеуказанного Федерального закона № 256-ФЗ в Приморском крае были внесены изменения в нормативно-правовые акты, предусматривающие создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг:

в Закон Приморского края от 29.12.2004 № 199-КЗ «О социальном обслуживании населения в Приморском крае», действовавший до 01.01.2015;

краевым законом от 26 декабря 2014 года № 541-КЗ «О социальном обслуживании граждан в Приморском крае» также предусмотрено проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

постановлением Администрации Приморского края от 29.10.2014 № 441-па внесены изменения в Постановление Администрации Приморского края от 22.11.2012 № 347-па «Об утверждении порядка образования

Общественных экспертных советов в Приморском крае» - функции Общественных экспертных советов дополнены функцией по проведению независимой оценки качества предоставления социальных услуг.

В соответствии с Планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденным Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р, в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 20.01.2015 № 53-р в разделе «Независимая оценка качества» на официальном сайте департамента обеспечена техническая возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг. За 2014 год и прошедший период 2015 года обращений от граждан не поступало.

Кроме того, на сайтах большинства учреждений социального обслуживания также имеется возможность выражения мнений о качестве социальных услуг.

Учитывая, что обеспечение информационной открытости деятельности учреждений социального обслуживания является одним из основополагающих критериев оценки качества оказания услуг, на официальных сайтах учреждений социального обслуживания размещена информация, перечень которой утвержден распоряжением департамента от 23 октября 2014 г. № 26/10-11-Р «Об утверждении порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет». Департаментом ведется контроль за размещением информацией учреждениями, за ее поддержанием в актуальном состоянии.

Кроме того, всеми учреждениями социального обслуживания Приморского края информация о работе размещена на официальном сайте Российской Федерации www.bus.gov.ru в соответствующем разделе.

Федеральным законом № 256-ФЗ определено, что сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания осуществляет организация-оператор. В настоящее время Общественным экспертным советом по социальной поддержке населения Приморского края совместно с департаментом разработано техническое задание для организации-оператора. Выбор организации-оператора будет осуществлен в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в 2015 году.

В связи с тем, что независимая оценка качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания проводится не реже чем один раз в три года, Общественным экспертным советом по социальной поддержке Приморского края совместно с департаментом труда и социального развития Приморского края проведение проверок учреждений в рамках независимой оценки запланировано на 2016 год.