

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).

На заседании с информацией о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сферах социального обслуживания населения, культуры и здравоохранения, выступили 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.

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. При построении рейтингов учреждений учитывались показатели эффективности деятельности учреждений.

По результатам рейтингов лучшими учреждениями по качеству оказания услуг в сфере социального обслуживания населения признаны:

1. КЦСОН Жуковского района;
2. КЦСОН Трубчевского района;
3. КЦСОН Фокинского района г.Брянска;

среди учреждений культуры:

1. ГАУК «Музей дятьковского хрусталя»
2. ГАУК «Государственный мемориальный историко-литературный музей-заповедник Ф.И. Тютчева «Овстуг»
3. ГАУК «Мемориальный комплекс «Партизанская поляна»;

в сфере физической культуры и спорта:

1. Государственное автономное учреждение «Спортивно-оздоровительный комплекс «Брянск»

2. Государственное автономное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Путевка»
3. Государственное автономное учреждение «Хоккейный клуб «Брянск»

Среди учреждений среднего профессионального образования первые три места в рейтинге заняли:

1. ГБОУ СПО «Брянский техникум энергомашиностроения и радиоэлектроники» (учредитель – департамент образования и науки Брянской области);
2. ГБОУ СПО «Трубчевский профессионально-педагогический колледж» (учредитель – департамент образования и науки Брянской области);
3. ГБОУ СПО «Брянский областной колледж музыкального и изобразительного искусства» (учредитель – департамент культуры Брянской области).

Рейтинги учреждений в сфере здравоохранения выстраивались по типам учреждений, среди поликлиник первые места заняли:

1. ГБУЗ «Брянская городская поликлиника № 1»;
2. ГБУЗ «Брянская городская поликлиника № 5»;
3. ГБУЗ «Брянская городская поликлиника № 4»;

среди учреждений стационарного типа места распределились следующим образом:

1. ГБУЗ «Навлинская центральная районная больница»;
2. ГБУЗ «Карачевская центральная районная больница»;
3. ГБУЗ «Брянская городская больница № 2».

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 ни была получена оценка, проблемы, выявленные в ходе исследования, во многом оказались похожи – в первую очередь необходимо улучшать качество обслуживания.

Например, мониторинг качества предоставления услуг показал, что в некоторых учреждениях здравоохранения возникают проблемы с записью на прием, в отдаленных районах области отсутствует Интернет, не всех получателей услуг устраивает взаимодействие с сотрудниками лечебных учреждений – их отношение, внимание, доброжелательность.

В учреждениях соцобслуживания и учреждениях культуры существуют проблемы с оснащенностью материально-технической базы, обеспечением беспрепятственного доступа к учреждениям граждан, имеющих ограничения по состоянию здоровья. Кроме того, сайты ряда учреждений обладают невысокой степенью информативности. Несмотря на то, что общие сведения об учреждениях на сайтах представлены достаточно полно, здесь не хватает различных сервисов для потребителей и форм обратной связи.

Общественный совет при департаменте культуры Брянской области в ходе опросов общественного мнения выявил такую проблему, как режим работы общественного транспорта в вечернее время (отсутствие транспорта или очень большой интервал в его движении), что вызывает неудобство посетителей культурно-массовых мероприятий, концертов, спектаклей и т.д.

По этому поводу заместителем Губернатора области А.Н. Терebuновым дано поручение об организации мониторинга потребности посетителей культурно-массовых мероприятий города Брянска в общественном транспорте в вечернее время, в том числе в услугах «социального такси» для маломобильных групп населения, и на основании его результатов ходатайствовать перед администрацией г. Брянска о корректировке графика движения общественного транспорта.

При проведении независимой оценки не ставилась задача определения уровня доступности получения социальных услуг для инвалидов, в том числе маломобильных групп населения. Однако общественный совет при департаменте семьи, социальной и демографической политики провел дополнительное исследование среди инвалидов первой группы и родителей детей-инвалидов. Из опрошенных 4201 инвалид (83,3%) имеет нарушения опорно-двигательного аппарата; передвигается самостоятельно – 1081 человек, на коляске – 841 инвалид, с помощью опорных средств – 1226 человек, лежачих – 94 человека.

Результаты опросов показали, что большинство опрошенных инвалидов (более 78%) удовлетворены обеспечением техническими средствами реабилитации, 44% инвалидов пользуются услугами комплексных центров социального обслуживания, 32,5% считают, что в СМИ и Интернете достаточно информации о проводимых мероприятиях и оказываемых различными учреждениями услугах, 14% ощущают поддержку общественных организаций.

Отдельным блоком анкеты были выделены вопросы, касающиеся оценки уровня доступности зданий и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов.

Положительно оценивают уровень доступности зданий:

- больниц и поликлиник – 61% инвалидов;
- соцзащиты – 64%;
- домов культуры и библиотек – 29%;
- школ и детских садов – 29%;
- физкультурно-оздоровительных центров – 30,5%;
- транспорта – 31% инвалидов.

Проведенное анкетирование выявило и ряд проблем и пожеланий инвалидов, таких как: необходимость увеличения размера компенсаций, пособий, пенсий; проведение ремонта жилья; организации посещений инвалидов на дому узкими врачами-специалистами, особенно в сельской местности; получение бесплатной юридической помощи по любым вопросам; обеспечение возможности посещения культурно-массовых мероприятий.

Выявленные социологическими опросами проблемы нашли отражение в предложениях, разработанных общественными советами для повышения качества предоставления услуг учреждениями, которым необходимо:

1) укреплять материально-техническую базу (как в части ремонта помещений, так и в части обеспечения оборудованием (в том числе сплит-системами, компьютерной техникой, удобной мебелью), чтобы создать более комфортные условия для клиентов);

2) повышать информированность населения об оказываемых услугах (организовать заочные формы консультирования, предоставлять непосредственно в учреждении информационные материалы, в которых актуальные сведения излагались бы в доступной форме, развивать собственные сайты, взаимодействовать со СМИ);

3) снижать количество времени, проведенного в ожидании услуги;

4) особое внимание уделять выполнению условий доступности получения социальных услуг для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывая ограничения их жизнедеятельности.

С целью выполнения задачи по обеспечению возможности посещения инвалидами учреждений культуры и культурно-массовых мероприятий, было принято решение подготовить реестр

учреждений культуры, нуждающихся в создании и развитии инфраструктуры для беспрепятственного доступа инвалидов.

По результатам составленных рейтингов на основе подготовленных предложений по повышению качества предоставления услуг будут разработаны рекомендации для учреждений по улучшению работы.

Учреждения, в свою очередь, должны разработать планы мероприятий по улучшению качества работы и обеспечить их выполнение.

Председатель областного общественного совета Н.А. Латышева, принявшая активное участие в обсуждении результатов рейтингования учреждений, отметила, что анкеты, которые заполняли участники опросов общественного мнения, не могут охватить весь спектр вопросов, касающихся качества предоставления услуг. В ходе «живого» общения с клиентами учреждений можно получить более полную информацию об уровне обслуживания, состоянии инфраструктуры учреждения, комфортности условий получения услуги. С целью реализации этой возможности было решено в учреждениях, участвующих в мероприятиях по оценке качества, организовать выездные целевые приемы граждан-получателей социальных услуг, в которых помимо руководителей учреждений примут участие члены общественных советов, представители органов исполнительной власти.

В завершение работы заседания А.Н. Терebuнов подчеркнул необходимость разработки показателей качества с учетом не только отраслевой специфики, но и видов или групп учреждений, например, для домов-интернатов и центров социальной поддержки населения критерии оценки качества предоставления услуг должны быть разными, различными они должны быть и для учебных заведений общего и профессионального образования. Важно учитывать и территориальный признак: составлять показатели, а затем и формировать рейтинги следует отдельно для городских и сельских муниципальных учреждений.

Он поблагодарил членов общественного совета за проведенную работу и подчеркнул ее актуальность и значимость для повышения качества предоставления услуг и удовлетворения потребностей потребителей.