Доклад Леонтьевой Татьяны Ивановны, Автономная некоммерческая организация «Поволжская семейная академия «УМАЙ», генеральный директор – председатель комиссии по социальной политике и благотворительной деятельности ОП РТ: «Актуальные вопросы применения Федерального закона от 21 июля 2014 года № 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»

Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию 12 декабря 2013 года:

«Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.

Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определят единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии. Обращаюсь с настоятельной просьбой к вам, уважаемые коллеги.»

В.В. Путин

Оптимизация бюджетной сети без учета интересов граждан конкретных территорий не может считаться эффективной.

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в  целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности. Речь идет об  оценке потребительски значимых характеристик качества организации процесса оказания услуг социальными организациями, таких как  открытость и  доступность информации об  организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их по лучения; время ожидания предоставления услуги; добро желательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность граждан оказанными ус лугами.

Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о  результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по  улучшению работы для  каждой оцененной организации.

Независимая оценка проводится для  совершенствования условий предоставления услуг с  учетом доступности и  удобства получения услуги для  граждан, оценки уровня удовлетворенности потребителей.

Таким образом, в  ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие задачи:

* выявление и  анализ практики организации предоставления услуг;
* получение сведений от  получателей услуг о  фактическом состоянии сферы оказания услуг;
* выявление соответствия представления информации о  работе организации (в  том числе на  сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и  иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
* интерпретация и  оценка полученных данных, построение рейтингов;
* формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
* улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

Общественные советы по проведению независимой оценки

В полномочия общественного совета, уполномоченного на проведение независимой оценки качества оказания ус луг социальными организациями, входит:

1. определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

2. составление графика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, включенными в перечень (в отношении одних и тех же организаций независимая оценка проводится не  чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);

3. формирование предложений для  разработки технического задания для  организации, которая осуществляет сбор, обобщение и  анализ информации о качестве оказания услуг (организации-оператора), принятие участия в  рассмотрении проектов документации о  закупке работ, услуг, а  также проектов государственного контракта, заключаемого уполномоченным органом власти (органом местного самоуправления) с оператором;

4. установление при необходимости критериев оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ) и показателей, характеризующих дополнительные критерии;

5. осуществление независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями с учетом информации, представленной оператором;

6. представление в уполномоченный орган власти (орган местного самоуправления) результатов независимой оценки качества оказания услуг социальными организациями, а также предложений по улучшению качества их деятельности.

Организация-оператор. Независимая оценка предполагает проведение большого объема работ в  достаточно сжатые сроки, поэтому для облегчения задачи общественных экспертов, входящих в совет, все полевые исследования, а также расчеты и анализ полученных данных проводит организация-оператор. Результаты своей работы в виде рейтингов и предварительных рекомендаций данная организация передает общественному совету, который при  необходимости проводит выборочные проверки качества проведенной работы, анализирует полученные данные и  разрабатывает рекомендации для каждой организации, прошедшей независимую оценку.

Хорошие практики привлечения к деятельности организации-оператора показали Ветеранские и профсоюзные организации – рекомендуем обратить внимание на данные практики (в том числе те ОС – которые сами проводили НОК – Бавлы ).

Органы исполнительной власти: Готовые результаты независимой оценки утверждаются общественным советом, решение которого фиксируется в протоколе и передается в Уполномоченный орган.

Уполномоченный орган в месячный срок должен ознакомиться с представленной информацией о результатах независимой оценки качества оказания услуг, донести результаты до  организаций.

В  дальнейшем, организации, прошедшие оценку и получившие предложения по улучшению качества предоставления услуг, составляют планы, а уполномоченный орган должен организовать контроль исполнения планов, а  также в  дальнейшем учесть результаты независимой оценки при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций, оказывающих услуги.

Как  должны выглядеть рекомендации организациям, решает общественный совет. Уполномоченный орган может закреплять форму и  порядок предоставления планов работы с рекомендациями общественного совета в форме приказа ведомства.

Ежегодно ОП РТ проводит анализ выполнения данной формы общественного контроля. Следующий аспект, который надо принимать во внимание, - время, необходимое для того, чтобы те, кто будет задействован в системе независимой оценки, начали что-то понимать в ней и в сферах, где ее проводят. Для этого их надо обучать и готовить. Очевидна потребность в обучении тех, кто будет заниматься оценкой (в советах), обучении и оценке, и особенностям функционирования разных сфер и типов учреждений. Существенный барьер заключается в нехватке экспертов, способных оказать методическую поддержку общественным советам при исполнительных органах власти, советам при учреждениях.

Анализ сайтов показал:.

Все размещают рейтинг.

Рекомендации - Минкульт РТ - есть по каждому ОТДЕЛЬНОМУ учреждению.

Техзадание для организации – оператора есть только у МО и Н РТ.

Аналитический отчет организации – оператора выложен только в МО и Н РТ.

Управленческие решения на основании НОК: МТЗ и СЗ РТ + Минкульт РТ + Мин. по делам молодежи и спорта РТ.

У МТЗ и СЗ РТ очень радикальные – приостановить деятельность учреждении, пересмотреть кадровый состав и др. – но на фоне отсутствия рекомендации ОС – непрозрачна причина. У минкульта РТ - есть по каждому учреждению отдельно, основываясь на экспертной оценке НОК, а также пожеланий получателей услуг, за исключением поощрения лучших и административного наказания худших. У Минмолодежи и спорта РТ в 2015 году были поощрены благодарственными письмами руководители учреждения, занявшие первые места в рейтинге. В 2016 году – ссылок на управленческие решения нет.

Выводы:

1. Складывающаяся практика реализации НОК в Республике Татарстан не достигает законодательно установленных целей (эффективная оптимизация бюджетной сети). Практически отсутствует связь между внедрением независимой оценки и системными мероприятиями, направленными на модернизацию работы учреждений. Управленческие решения не включают в себя

* стимулирующих выплат руководителями и работникам учреждений
* изменение бюджета учреждения, включая статьи расходов на ремонт и улучшение материально-технической базы
* обобщение и распространение лучших практик деятельности учреждений

1. Сам механизм проведения НОК является непрозрачным: технические задания, отчеты организаций-операторов; управленческие решения ОИВ и планы работы учреждений по итогам НОК – не размещаются на сайтах ведомств и ОИВ, что ведет к различного рода манипуляциям и интерпретации результатов оценки, и невозможности верификации и вторичного использования собранных и проанализированных материалов.
2. В результате ведомства и ОИВ увеличили издержки на еще один обременительный механизм оценки, где процессуальные индексы стали более важными, чем конечный результат.

Данные обстоятельства делают проведенную процедуру довольно локальным проектом 5 ведомств и муниципальных органов исполнительной власти с одной стороны и 350 членов общественных советов, также 43 организаций-операторов. В итоге, размещенные рейтинги в сети Интернет не интересны ни самим организациями, не востребованы гражданами как получателями услуг, и бесполезны для учредителей и органов управления.

**Рекомендации:**

**Общественным советам:**

* Подготавливать детальные рекомендации ОИВ по каждому конкретному учреждению;
* В размещенном файле на сайте ОИВ протокол, содержащий рекомендации по итогам НОК – именовать предметно, не только датой (Например: «Рекомендации ОИВ по итогам независимой оценки качества услуг»)
* На итоговом годовом заседании ОС рассматривать вопрос оценки выполнения управленческих решений ОИВ подведомственнымими либо муниципальными учреждениями

16. Органам исполнительной власти:

* Размещать на сайте в разделе НОК техзадание организации-оператора и аналитический отчет организации-оператора;
* Проводить разъяснительные мероприятия среди руководителей учреждений о целях НОК;
* Унифицировать наличие закладки: «Управленческие решения ОИВ по итогам НОК»
* Полученные рейтинги учреждений и рекомендации ОС использовать при принятии управленческих решений по повышению эффективности деятельности учреждений;
* На итоговых коллегиях и профильных годовых конференциях обсуждать результаты НОК с руководителями и работниками учреждений