

Модуль 3.2. Участие в повышении качества и доступности социальных услуг

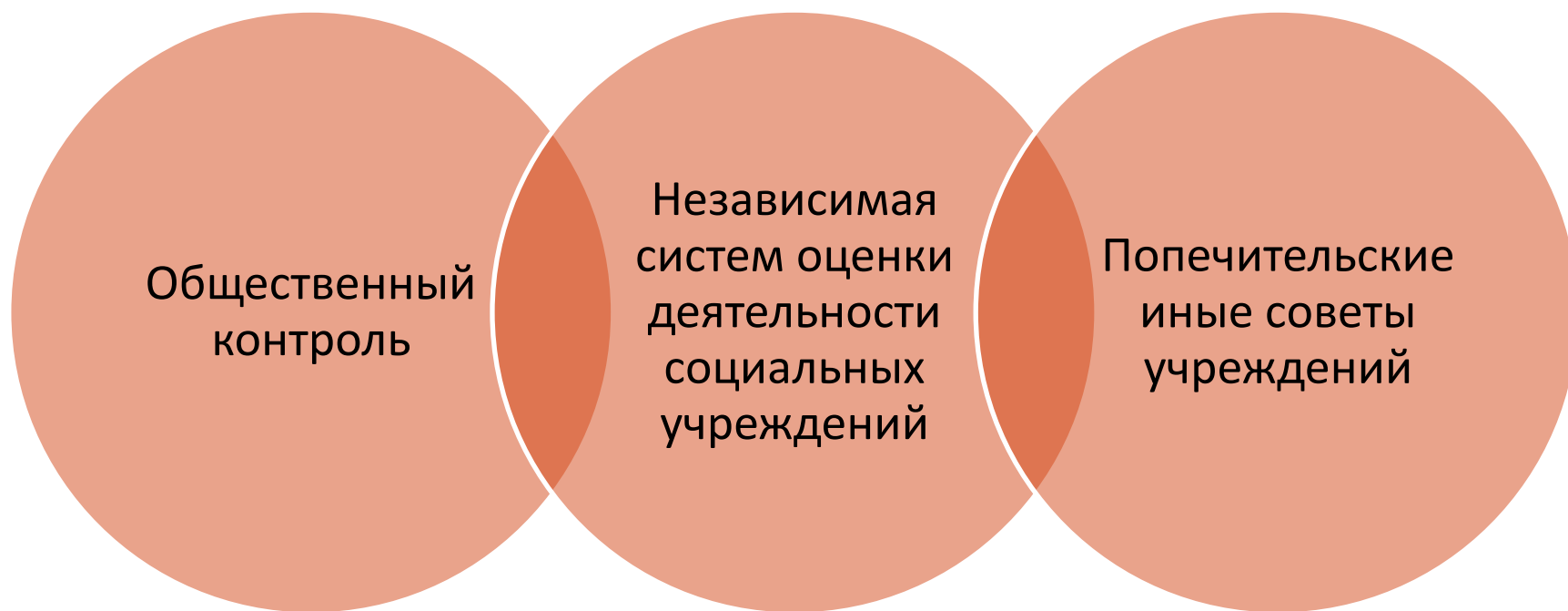
Контекст (решаемые проблемы в социальной сфере)

- Монополизм в сфере производства соц. услуг (устаревшие принципы организации)
- Отсутствие гибкости и учета запроса потребителей
- Закрытость информации, непрозрачность правил
- Недовольство получателей услуг качеством
- Отсутствие налаженного канала «обратной связи» с общественностью и потребителями

Возможные сценарии для РЦ и СО НКО

- Участие в настройке качества на уровне принятия решений в «отрасли» (независимая оценка, общественные и попечительские советы, общественный контроль)
- Встраивание СОНКО в систему производства соц. услуг (непосредственное оказание услуг СОНКО, обеспечение инфраструктурной поддержки СОНКО, соц. предпринимателей)

Основные новации и тренды влияния СО НКО на доступность социальных услуг учреждений



Общественный контроль: «дорожная карта»

Мероприятие	Срок
Принятие Федерального закона «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» и законов по направлениям	2014
Принятие региональных законов «Об общественном контроле» субъектами Российской Федерации и НПА органов местного самоуправления	2014 - 2018
Создание в сети Интернет федеральной информационной системы (сайта) «Народный контроль»	2013
Создание федерального ресурсного центра общественного контроля	2013 - 2014
Создание региональных ресурсных центров общественного контроля	2014

Из проекта Закона «Об общественном контроле»

- **Общественный контроль** – это деятельность субъектов общественного контроля по наблюдению, проверке и оценке соответствия общественным интересам деятельности объектов общественного контроля. Под действиями в общественных интересах понимается деятельность субъектов общественного контроля, направленная на признание, соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина, иных охраняемых Конституцией Российской Федерации благ и ценностей.

-
- **Общественные интересы** – осознаваемые обществом потребности в обеспечении безопасности и благополучии, стабильности и устойчивом развитии, реализации конституционных прав и свобод граждан.

Общественный контроль: сфера применения

- Контроль это проверка соответствия деятельности ОИВ, учреждений, организаций – нормативам и общественным интересам.
- Контроль направлен на выявления нарушений прав человека или общественных интересов
- Контроль нацелен на устранение нарушений, повышение качества предоставления услуг
- Контроль может быть эффективным инструментом защиты общественных интересов



Общественный контроль: потребность в ресурсном центре



1.

- Общественный контроль – сложная технология:** она требует значительных организационных ресурсов, тщательного планирования, экспертных знаний, методического обеспечения, способности к кооперации, пиар-сопровождения.



2.

- Нужно знать нормативы, уметь определить общественные интересы, выбрать нужные критерии оценки, разработать инструментарий, собрать команду, интерпретировать данные, организовать взаимодействие с властью.**



3.

- Это технология, на которую растет спрос от органов власти на всех уровнях.**
- С принятием законов, в том числе с вовлечением НКО в оценку качества услуг можно прогнозировать спрос на обучение и экспертную поддержку проведения общественного контроля не только от власти, но и от инициативных групп.**

Общественный контроль: как направление деятельности для ресурсного центра

Возможные роли:

- 1 Участие в разработке региональных законов (2014-2018)
- 2 Информирование НКО о возможностях и опыте
- 3 Экспертная поддержка инициативных групп, не знающих с чего начать
- 4 Разработка инструментария, критериев оценки качества услуг, методик
- 5 Содействие в организации обсуждений результатов и распространении информации об итогах контроля
- 6 Включение в работу регионального ресурсного центра общественного контроля
- 7 Обучение методам проведения общественного контроля
- 8 Участие в качестве общественных экспертов в ходе проведения общественных экспертиз
- 9 Привлечение средств для поддержки проведения общественного контроля

Основания создания и обязательность проведения независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

1

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1)

2

Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года

3

Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

4

Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 № 487-р

Утверждает План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015

5

Методики независимой оценки, утвержденные социальными ведомствами

Цели

независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги



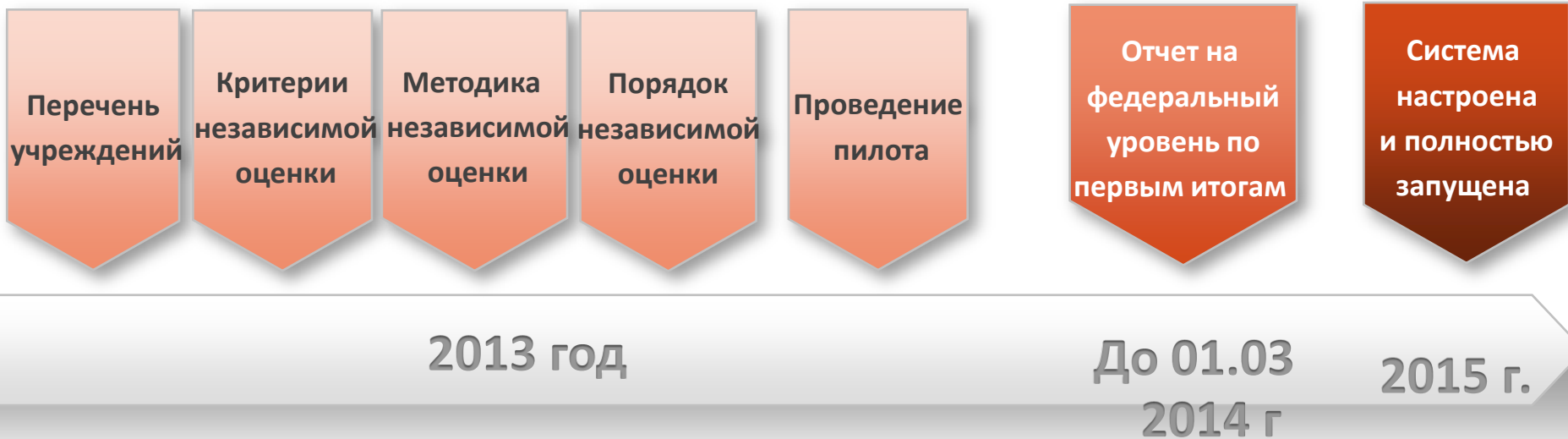
Организационная схема проведения независимой оценки

Возможные субъекты независимой оценки.

Разработка подходов, корректировка, определение реестра учреждений	Финансовое и организационное обеспечение проведения независимой оценки	Сбор и первичная обработка информации, формирование рейтингов	Формулирование предложений для организаций, оказывающих соц. услуги
общественный совет	Отраслевые ОИВ	Рейтинговые и социологические	общественный совет
рабочие группы	Уполномоченный орган региона	НКО, граждане	рабочие группы
НКО, общественная палата	ОМСУ	Ресурсный центр	НКО, общественная палата
Не допускается			
Государственные органы, ОМСУ, учреждения		Государственные органы, ОМСУ, учреждения	Государственные органы, ОМСУ, учреждения

Открытость процесса и результатов независимой оценки обеспечивается всеми субъектами

Сроки формирования и проведения независимой оценки



2013 год

До 01.03
2014 г

2015 г.

Методики утвержденные на федеральном уровне в разрезе отдельных социальных сфер

На примере методики независимой оценки учреждений СОН

ОИВ

- **Общее организационное обеспечение**
- **Мониторинг проведения НОц в регионе**
- **Обеспечение тех. возможности выражения потребителями своего мнения**

Общественный совет

- **Формирование перечня организаций**
- **Определение критериев и показателей качества**
- **Установление порядка проведения Ноц**
- **Организация работы по изучению и обобщению обществ. мнения о качестве**
- **Подготовка и направление предложений по улучшению**

Критерии оценки качества

1. **Открытость и доступность информации об учреждении**
2. **Комфортность условий и доступность получения социальных услуг**
3. **Время ожидания в очереди при получении услуги**
4. **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации**
5. **Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

Возможные сервисы ресурсного центра

Для СОНКО	Для ОИВ (ОМСУ), социальных организаций
Обучение правилам и возможностям участия, инструктаж	Обучающие семинары для чиновников, членов попечительских советов, сотрудников учреждений
Организация проблемных обсуждений по вопросам эффективной работы попечительских советов	Проведение совета Советов
Организация фокус-групп с потребителями социальных услуг	Разработка подходов к взаимодействию с ОС при отраслевом ОИВ, ОС по независимой оценке
Издание и распространение методических рекомендаций для СОНКО по вхождению в советы	Разработка стандартов деятельности Попечительских советов
	Широкое информирование о деятельности попечительских советов

Участие в роли рейтингового агентства

Как
встроиться в
качестве
ВОЗМОЖНОГО
ИСПОЛНИТЕЛЯ,
что для этого
потребуется:

Знание проблем потребителей сферы
оказания услуг, выход на экспертные НКО

Собственная мощность или партнеры

Развитие соответствующей
специализации

Презентация своей организации ОИВ, ОС
в данном качестве

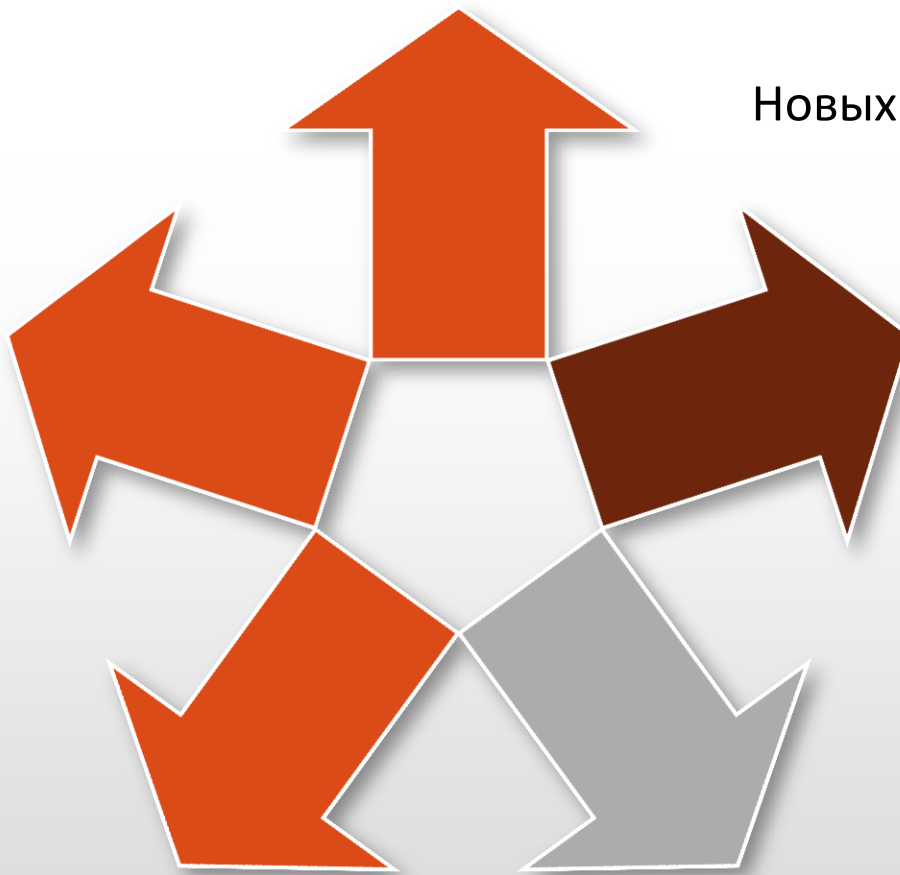
Используем готовые результаты независимой оценки (не принимая участия в проведении)

Поиск новых направлений консультирования

Новых специализаций для СОНКО

Новые аргументы, данные, используемые СОНКО для защиты прав граждан

Информирование населения



Попечительские советы – новая форма участия СО НКО в социальной сфере



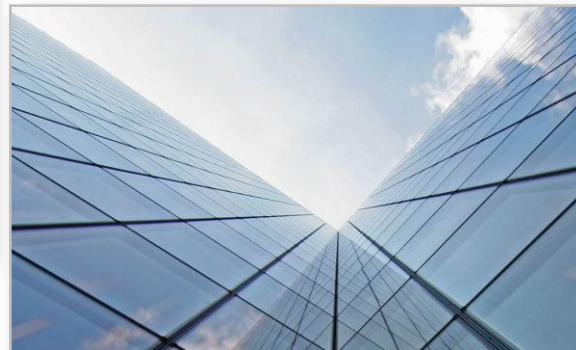
Новые подходы:

- Обязательность для организаций всех социальных сфер
- Вводится обязательность решений попечительских советов (орган управления учреждением)



Новые функции:

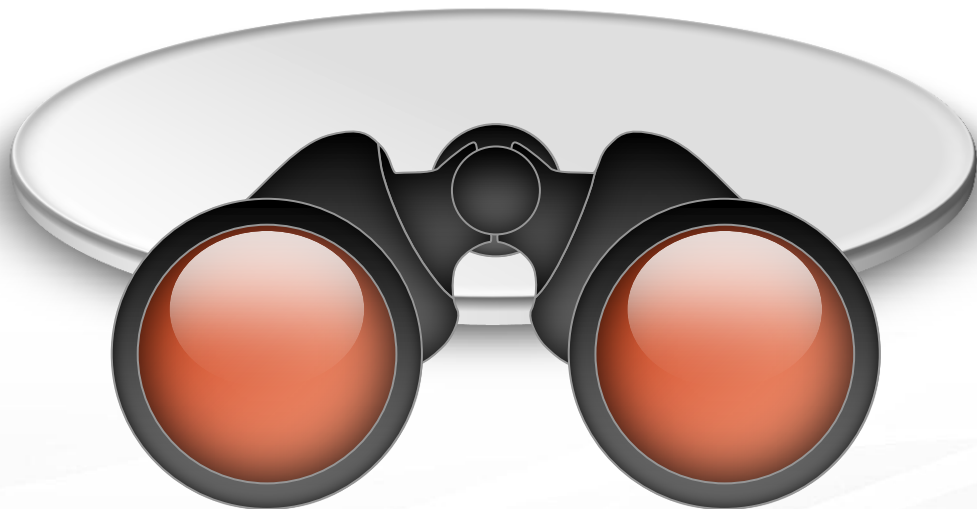
- контроль качества услуг организаций,
- информирование,
- формирование общественного запроса на некоторые виды работ (медиация, переводы на народный документ, адресованных потребителю)



- Главная цель – обеспечение открытости социальной организации

Для чего СО НКО нужно входить в попечительский совет

- Участие в настройке качества
- Мониторинг реального состояния системы оказания социальных услуг целевой группе, чьи интересы представляет НКО
- Возможность влияния на политику в отношении организаций социальной сферы через взаимодействие с Советом по вопросам попечительства в социальной сфере при Правительстве РФ



Основные риски:

- Профанация деятельности
- Риск аффилированности
- Неграмотные решения, обязательные для организации

Возможные сервисы ресурсного центра

Для СОНКО	Для ОИВ (ОМСУ), социальных организаций
Обучение правилам и возможностям участия	Обучающие семинары для чиновников, членов попечительских советов, сотрудников учреждений
Учет мнения специалистов СОНКО при разработке методик, критериев	Проведение публичных слушаний по итогам, круглых столов, фокус-групп с потребителями
Представление интересов целевых групп СОНКО, выявление особо дискриминированных	Проведение дополнительных и очередных замеров, составление рейтингов
Предоставление тематических справок о состоянии сферы, учреждений (подборки по районам и т.п.)	Формирование пакета решений для учреждений по итогам независимой оценки (предложение для учреждений)
Информирование о процедуре и результатах независимой оценки	Организация широкого информирования потребителей, привитие культуры участия в оценке