

# «Возможности участия НКО в формировании и проведении независимой оценки организаций социальной сферы»

**Т.В. Грищукова, Центр ГРАНИ (Пермь)**

Руководитель рабочей группы по независимой оценке учреждений здравоохранения  
Общественного совета при Минздраве  
Пермского края

Эксперт межрегионального ресурсного центра  
«Поддержка участия СО НКО в управлении  
социальной сферой и производстве социальных  
услуг»

г. Омск, 20.10.2015

# Нормативные основания создания независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги – до вступления в силу Федерального закона N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года

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

Распоряжения Правительства РФ, ведомственные приказы, региональные НПА

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года  
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по  
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны  
здоровья и образования**

Цели независимой оценки:

- предоставление гражданам информации о качестве оказываемых услуг
  - повышение качества работы учреждений / организаций
- (независимая оценка качества работы медицинских организаций не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности)*

Может осуществляться самостоятельно и по их инициативе:

- юридическим лицом
- индивидуальным предпринимателем
- физическим лицом

При осуществлении независимой оценки качества работы ... организаций используется общедоступная информация о ... организациях (в том числе в форме открытых данных) – организации обеспечивают открытость и доступность соответствующей информации

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года  
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по  
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны  
здоровья и образования**

Унификация по субъектам:

- Уполномоченный орган
- Общественный совет
- Оператор

Дифференциация по предметам (одна отрасль):

Независимая оценка качества образования включает в себя:

- 1) независимую оценку качества подготовки обучающихся;
- 2) независимую оценку качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Дифференциация по срокам:

Независимая оценка качества работы ... организаций проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

## Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года

### О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества работы ... организаций:

- уполномоченный ФОИВ с участием общественных организаций и профессиональных сообществ формирует общественный совет по проведению независимой оценки ...
- уполномоченные РОИВ ... формируют *свои* общественные советы...
- органы МСУ ... вправе формировать *свои* общественные советы ...

Число членов общественного совета не может быть менее 5 человек.

Функции общественного совета по проведению независимой оценки качества работы ... организаций (по решению уполномоченных ФОИВ, РОИВ и ОМСУ) могут быть возложены на существующие общественные советы при этих органах.

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года  
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по  
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны  
здоровья и образования**

Общественные советы:

- 1) определяют перечни организаций, в отношении качества работы которых проводится независимая оценка(в том числе периодичность);
- 2) формируют предложения для разработки технического задания для организации-оператора, принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов контрактов;
- 3) устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг ... (дополнительно к общим критериям);
- 4) осуществляют независимую оценку качества оказания услуг ... с учетом информации, представленной оператором;
- 5) представляют в соответствующие органы результаты независимой оценки качества оказания услуг ... , а также предложения об улучшении качества деятельности организаций / учреждений;

**Федеральный закон N 256-ФЗ от 21 июля 2014 года  
О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по  
вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны  
здоровья и образования**

Общие критерии (для всех отраслей):

- открытость и доступность информации об организации / учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников ...;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, устанавливаются уполномоченными федеральными органами исполнительной власти (в четырех сферах) с предварительным обсуждением на общественном совете.

Координация деятельности и общее методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, осуществляются Министерством труда и социальной защиты РФ, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

# Различные отраслевые и региональные схемы (примеры)

## Санкт-Петербург

- Пул некоммерческих организаций
- Взаимодействие с уполномоченным органом (Комитет по соц. политике) и Советом
- Без бюджетных средств (пока)

## Пермский край (соц.обслуживание)

- НКО, ПГУ– оператор с заключением договора
- Взаимодействие с Минсоцем и Советом, взаимодействие с краевым Советом
- Без бюджетных средств

## Формальный подход:

Независимую оценку проводят ОС оцениваемых социальных организаций

## Технический подход:

Уполномоченные органы, учреждения и предприятия и организации обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг

# Организационные решения в ПК

- Единая система обучения и информирования экспертов ОС
- Межведомственный координирующий центр
- Вовлечение членов совета в подготовку ТЗ
- Открытый конкурс
- Контроль общественным советом работы оператора

# Единая система – Пермский край

20.11.2014

Независимая система оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае

**НЕЗАВИСИМАЯ  
СИСТЕМА ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
УЧРЕЖДЕНИЙ,  
ОКАЗЫВАЮЩИХ  
СОЦИАЛЬНЫЕ  
УСЛУГИ В ПЕРМСКОМ  
КРАЕ**

[Главная / Социальная политика / Независимая система оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае](#)

**Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в Пермском крае**

Основания проведения независимой оценки:

1. [Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597](#)
2. [Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 286](#)
3. [Распоряжение Правительства РФ от 20 марта 2013 года № 487-р](#)
4. [Приказ Минтруда РФ от 24 мая 2013 года № 217 \(О пилотном проекте\)](#)

В Пермском крае определен состав Общественного совета по проведению независимой оценки.

Принято распоряжение Правительства Пермского края от 15.07.2013 № 166-рп.

Контактное лицо: Директор департамента социальной политики Аппарата Правительства Пермского края Елена Владимировна Сеземина

Тел.: (342) 253-72-24, факс: (342) 253-70-02, e-mail: [evsezemina@appk.permkrai.ru](mailto:evsezemina@appk.permkrai.ru)

30 июля 2013 года Проведено заседания Общественного совета. Были утверждены руководители Рабочих групп (по 5 направлениям), утверждены реестры учреждений, критерии и порядок проведения независимой оценки учреждений (по 4 направлениям). ([протокол](#))

26 июня 2013 года Проведено заседания Общественного совета. Были утверждены рабочие группы (по 5 направлениям) и утверждены доклады по результатам проведения независимой оценки в рамках пилотного проекта. ([протокол](#))

Рабочие группы:

1. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений здравоохранения](#)
2. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений образования](#)
3. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений социальной поддержки](#)
4. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений культуры](#)
5. [Рабочая группа по проведению независимой оценки качества работы государственных \(муниципальных\) учреждений физической культуры и спорта](#)

# Экспертиза деятельности учреждений здравоохранения на территории Пермского края (Независимая оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)

## 2.1. Цель экспертизы:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений здравоохранения;
- 2) установление диалога между учреждениями здравоохранения и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышения качества организации услуг населению в сфере здравоохранения.

## 2.2. Задачи:

- 2.2.1. анализ НПА с целью выявления существующих требований к организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения;
- 2.2.2. выявление и анализ практики организации предоставления услуг в учреждениях здравоохранения;
- 2.2.3. получение сведений от получателей услуг о практике организации предоставления услуг медицинских учреждений;
- 2.2.4. интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 2.2.5. формирование предложений по повышению качества работы медицинских организаций;

# Экспертиза деятельности учреждений здравоохранения на территории Пермского края

2.3. Объект: Деятельность государственных учреждений здравоохранения Пермского края по организации процесса предоставления услуг населению.

2.4. Предмет: характеристики процесса взаимодействия медицинского учреждения и гражданина – получателя услуг здравоохранения, включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

2.5. Требования к используемым методам:

Совокупность используемых методов должна позволить получить информацию о деятельности медицинских учреждений по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации в т.ч. наличие интернет-сайта, полнота, доступность и актуальность, размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи;
- комфортность условий и доступность получения медицинских услуг;
- временные издержки при получении медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость работников медицинского учреждения;
- удовлетворенность потребителей качеством обслуживания в медицинского учреждения.

## Этап №1 Организация проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

1. Сформировать перечень учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130), для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде, на основании решения общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;
2. Сформировать перечни параметров качества работы медицинских учреждений в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.10.2013 №810а и Порядком независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, утвержденным решением общественного совета при Минздраве Пермского края от 20.03.2014 г.;
3. Определить методы и каналы сбора информации, особенности их использования с учетом специфики деятельности медицинских учреждений, с учетом решения общественного совета при Минздраве Пермского края;
4. Определить подходы к построению рейтингов учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг;
5. Представление результатов первого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

## Этап №2 Подготовка к проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения)

6. Проведение анализа не менее 5 законодательных и иных нормативных правовых актов в сфере охраны здоровья, регулирующих деятельность медицинских организаций; сбор и анализ мнений не менее 30 экспертов, не менее 50 потребителей услуг в сфере здравоохранения, не менее 50 интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
7. Разработка методик (применительно к каждому методу исследования и каналу сбора данных, но не менее 3 каналов и трех методов по каждому учреждению) и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам медицинских учреждений и с учетом их специфики, в том числе рекомендаций для полевых исследователей (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса, порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных), форм для регистрации первичной информации, анкет в зависимости от типа медицинского учреждения;
8. Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг медицинских учреждений не менее 15 опрошенных по каждому медицинскому учреждению;
9. Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг
10. Представление результатов второго этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

### Этап №3. Сбор, обработка и анализ первичной информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

11. Проведение «полевого этапа» исследования организации работы учреждений здравоохранения Пермского края, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях (в количестве не менее 130), – сбор и обработка первичных данных в соответствии с методикой, разработанной в ходе второго этапа (включая выезды в каждое медицинское учреждение, в соответствии с перечнем медицинских учреждений, сформированным на первом этапе).

### Этап №4. Анализ и оценка качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

12. Интерпретация полученных данных
13. Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей;
14. Выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских учреждений;
15. Формирование рейтинга медицинских учреждений, по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Пермского края, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг, в соответствии с методикой, разработанной в ходе 2 этапа;
16. Формирование предложений по повышению качества работы проанализированных медицинских учреждений, согласно перечню, сформированному на первом этапе;
17. Представление результатов четвертого этапа для рассмотрения общественному совету при Министерстве здравоохранения Пермского края

# Методические решения в ПК

- Группировка учреждений для независимой оценки (проблема холдингов, учреждений разных типов)
- Разработка параметров оценки - всего более 170 по 5 группам критериев
- Метод сбора информации: полевые и кабинетные, в т.ч. натурные наблюдения, эксперименты, опросы потребителей (анкетирование), анализ сайтов и информационных носителей
- Объем обучения полевых исследователей и подход к их рекрутированию
- Группировка рейтингов
- Формат рекомендаций и информации для учреждений
- Объем и формат мероприятий по освоению результатов оценки

## Сводный рейтинг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь

- Рейтинг по времени ожидания в очереди при получении услуги в учреждениях, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг комфортности условий и доступности получения медицинских услуг учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг информационной открытости учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по доступности для маломобильных групп населения учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь
- Рейтинг по доброжелательности детям детских учреждений, оказывающих стационарную медицинскую помощь или имеющих отделения для детей

## Сводный рейтинг учреждений амбулаторно-поликлинического типа

- Рейтинг по доступности для маломобильных групп населения учреждений амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг по времени ожидания в очереди при получении услуги в учреждениях амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг комфортности условий и доступности получения медицинских услуг учреждений амбулаторно-поликлинического типа
- Рейтинг информационной открытости учреждений амбулаторно-клинического типа
- Рейтинг по доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждений амбулаторно-клинического типа
- Рейтинг по доброжелательности детям детских учреждений поликлинического типа

# Совокупность решений по независимой оценке совместно с СО НКО

Единство подходов к независимой оценке

- Единый краевой совет по независимой оценке деятельности учреждений в социальной сфере

Повышение компетентности рабочих групп по независимой оценке в отраслях

- Обучение рабочей группы совета по независимой оценке  
Комплексы поддерживающих материалов и презентация для общественных советов

Повышение субъектности общественного совета

- Фиксация обязательств по взаимодействию независимого оператора с ОС
- Публичная ответственность ОС за рейтинги и рекомендации

Обеспечение независимости и компетентности оператора

- Выделение бюджетного финансирования
- Отнесение работ к экспертизе
- Снижение рисков неисполнения за счет оплаты работ только после второго этапа

Снятие страхов и формирования заинтересованности учреждений и референтных группы

- Самотестирование учреждений в предыдущий год
- Программа продвижения идей, технологий и результатов, в т.ч. Публичные мероприятия по просвещению учреждений, советов и заинтересованной общественности.
- Модельные решения для учреждений и советов при них

# Улучшение качества работы учреждений здравоохранения: работа с выявленными проблемами во взаимодействии с СОНКО

## Независимая оценка: проведение и освоение общественностью результатов

- Участие общественного совета во всех ключевых решениях
  - СОНКО - независимый оператор
  - Процедуры обучены представители СОНКО, общественные эксперты
  - 3 промежуточных доклада общественному совету и обязательность одобрения итогов работы
  - создание тематических рейтингов, чтобы увеличить их потребительскую полезность
- Публичное сопровождение общественным советом рейтингов и независимым оператором рекомендаций
- Контроль ОС за разработкой учреждениями планов улучшений по результатам оценки
- Специальная программа для общественных советов при учреждениях по их включению в использование результатов
- **Публичные мероприятия:** хакатон по улучшению сайтов с привлечением IT-волонтеров (более 25 учреждений), конференция «Умный пациент», Медицинский конгресс

## Общественный контроль медицинских учреждений

- Учет рекомендаций ОС при министерстве здравоохранения ПК направленных региональной группе гражданского контроля по перечню учреждений, подлежащих контролю в текущем году

## Работа с членами общественных советов мед. Учреждений

- Обучение и метод., информационная поддержка

## Добровольцы и благотворители - вклад в развитие качества работы учреждений

- Добровольцы улучшают среду в стационарных учреждениях:
- Дополнительные (в т.ч. межведомственные) сервисы в мед организациях: занимаются с детьми («Больничные клоуны», «Счастье жить» и др.); работают с родителями в трудной ситуации (Фонд «Дедморозим» и др.), занимаются социальной адаптацией людей с хроническими заболеваниями (пациентские организации) и т.п.

# Открытое министерство: взаимодействие с СОНКО в рамках реализации декларации открытости и работы с референтными группами

## Система общественных советов

10 СОНКО-члены Общественного совета.

6 СОНКО - члены совета по правам пациентов

Более 40 представителей СОНКО – в 6 тематических рабочих группах.

Более 12 решений и НПА, принятых в консультациях с ОС за два года.

6 выездных заседаний советов в «сложных случаях» (в публичных консультациях более 100 активистов СОНКО)

Публичная информация о деятельности совета и его плане и решениях – на сайте министерства. Итоги – на пресс-конференции.

Вовлечение представителей СОНКО в работу с обращениями граждан и комиссию по конфликтам

## Система поддержки открытого диалога в здравоохранении.

«Общественная линия в ежегодном медицинском конгрессе:

- Мастер-классы для СОНКО и учреждений (совместно)

- Проведение **Совета советов** – встречи для обсуждения «общественной повестки дня» всех советов при органах и учреждениях (более 50 участников)

- Специальные мероприятия СОНКО-медицинской общественности (более 5)

Конференция СОНКО «Умный пациент»: 7 мероприятий, более 70 участников

Устойчивая совместная межведомственная деятельность общественных советов: совместные проблемные заседания советов при Минздраве, при ТУ Росздравнадзора и Минсоцполитики.

## «Понятное» здравоохранение

- Краевой конкурс «Понятное здравоохранение» ( в партнерстве СОНКО и Министерства) - «перевод» на понятный язык НПА в сфере здравоохранения: 4 мероприятия, 70 участников (представителей СОНКО), призы.

- Конкурс «Лучшее учреждение здравоохранения , дружественное детям»: оператор и эксперты СОНКО и представители заинтересованных групп (более 25 вовлеченных).

- Мастер-классы «Понятное здравоохранение» (организованы СОНКО)

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Центр гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ)

тел.: +7 342 211 0990; тел./факс: +7 342 211 0880

e-mail: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)

<http://www.grany-center.org/>