

**Отчет о проведении семинара**  
**«Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»**  
**для экспертов независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги**  
**(13 марта 2015 года, г. Ханты-Мансийск;**  
**16 марта 2015 г., г. Сургут)**

13 и 16 марта 2015 года в соответствии с календарно-тематическим планом работы бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания» на 2015 год в г. Ханты-Мансийске и в г. Сургуте прошел обучающий семинар «Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» для экспертов по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги.

Цель семинара – выработка единых подходов к проведению независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Формы проведения семинара:

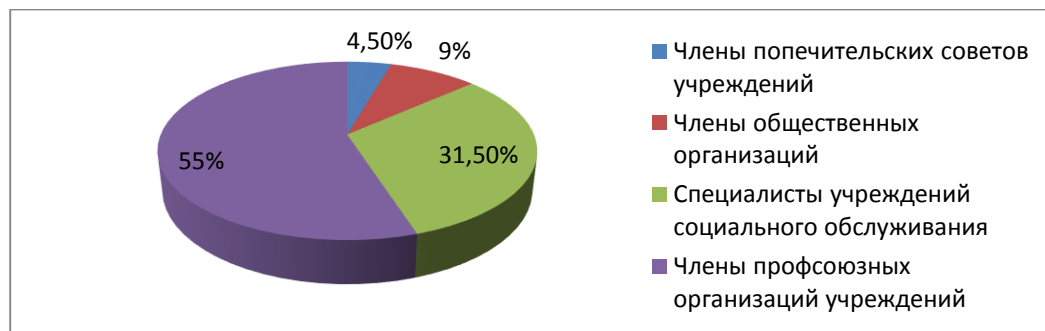
очная – 13 марта 2015 г., г. Ханты-Мансийск;

очно-заочная (дистанционная) – 16 марта 2015 г., г. Сургут.

Подготовка и проведение мероприятия осуществлялись специалистами бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

На семинаре в г. Ханты-Мансийске присутствовали 22 человека (приложение 1).

Соотношение представителей разных экспертных групп по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, на семинаре представлено на рисунке 1.



**Рис. 1. Состав участников семинара,**  
**состоявшегося 13 марта 2015 г. в г. Ханты-Мансийске**

9 % (2 человека) от общего числа слушателей являются членами общественных организаций;

4,5 % (1 человек) – члены попечительских советов учреждений социального обслуживания;

55 % (12 человек) от общего числа слушателей являются представителями первичной профсоюзной организации учреждений социального обслуживания;

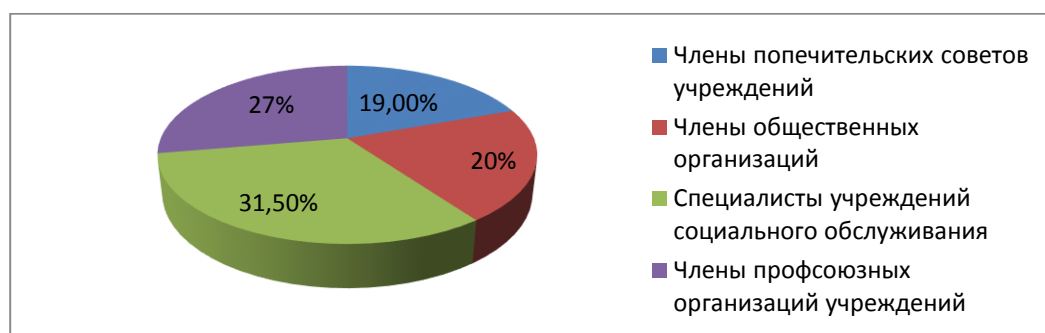
31,5 % (7 человек) – специалисты, ответственные за проведение независимой оценки качества работы в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры.

На семинаре в г. Сургуте присутствовали 79 человек, в том числе:

в очной форме – 22 человека (приложение 2);

в очно-заочной (дистанционной) – 57 человек (приложение 3).

Соотношение представителей разных экспертных групп по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, на семинаре представлено на рисунке 2.



**Рис. 2. Состав участников семинара, состоявшегося 16 марта 2015 г. в г. Сургуте**

20 % (16 человек) от общего числа слушателей являются членами общественных организаций;

19 % (15 человек) – члены попечительских советов учреждений социального обслуживания от общего числа слушателей;

27 % (21 человек) от общего числа слушателей являются представителями первичной профсоюзной организации учреждений социального обслуживания;

34 % (27 человек) – специалисты, ответственные за проведение независимой оценки качества работы в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры.

В ходе семинара рассмотрена нормативная база независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги:

Федеральный закон от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ст. 23.1. (в ред. 21.07.2014);

Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «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»;

постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»;

приказ Минтруда России от 10 июля 2013 г. № 299 об утверждении плана-графика по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 и распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р;

методические рекомендации по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (утверждены приказом Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 995 от 8 декабря 2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;

постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18 июля 2014 г. № 263-п «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (ред. от 29.12.2014);

приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 16 сентября 2013 г. № 596-р «Об утверждении плана мероприятий по внедрению независимой системы оценки качества работы учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры»;

приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20 января 2014 г. № 37-р «О реализации плана мероприятий по проведению независимой системы оценки качества работы учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры»;

перечень государственных организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания;

проект акта оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Подробно изучена процедура проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания:

участники независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги;

этапы проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания;

роль и функции участников проведения независимой оценки на каждом этапе проведения независимой оценки.

Особый интерес вызвал инструментарий проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания в связи с изменениями, введенными в 2015 году в нормативные документы независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Вниманию экспертов были предложены проекты рабочих карт по определению значений показателей и критериев независимой оценки качества. Участниками семинара изучена методика заполнения рабочих карт по каждому критерию и показателю с учетом способов получения информации (анализ сайта, информационного стенда, документов; наблюдение, опрос, потребительский эксперимент и др.). Экспертами заданы уточняющие вопросы о проведении опроса клиентов учреждений и анализу результатов анкетирования клиентов об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания (количество и категории опрашиваемых). Также подробно рассмотрены: проведение потребительского эксперимента, т. е. непосредственное прохождение процедуры взаимодействия с организациями от имени получателя услуги (его представителя, заинтересованного лица и т. п.) и оформление акта оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания на основании рабочих карт. В ходе изучения инструментария проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания экспертами выработано единое представление о процессе проведения независимой оценки качества работы организаций.

При проведении семинара применены различные методы обучения: теоретические (объяснение, характеристика, диалог, дискуссия и др.) и практические (метод представления материала с использованием электронных ресурсов – презентация материала в программе Power Point, метод решения ситуативных задач).

В ходе семинара слушателями предложено:

провести экспертным группам первичных профсоюзных организаций учреждений социального обслуживания, курируемых одним управлением социальной защиты населения, независимую оценку другого учреждения социального обслуживания, курируемого данным управлением социальной защиты населения (взаимопроверка);

привести порядок проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в соответствии с постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного – Югры от 29 декабря 2014 г. № 541-п «О внесении изменений в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного – Югры от 18 июля 2014 года № 263-п «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Практико-ориентированная и комбинированная формы занятий (практикум и дискуссия) позволили слушателям быть активными участниками процесса обучения.

По окончании семинара экспертам был представлен электронный кейс материалов, содержащий нормативные документы и проект инструментария независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Проведение семинара позволило донести до сведения слушателей изменения, введенные в 2015 году в нормативные документы независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, а также актуальный инструментарий независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, соответствующий изменениям в нормативной базе независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

**Анализ списочного состава слушателей семинара  
(13 марта 2015 года, г. Ханты-Мансийск)**

№ п/п	Территория/ количество учреждений социального обслуживания	Полечительский совет	Профсоюзная организация	Общественные организации	Учреждение социального обслуживания		Итого
					Административно- управленческий аппарат	Специалисты	
1.	Березовский район				1		<b>1</b>
2.	г. Нягань и Октябрьский район		1			2	<b>3</b>
3.	г. Югорск и Советский район		6				<b>6</b>
4.	г. Ханты-Мансийск и Ханты- Мансийский район	1	5	2	3	1	<b>12</b>
<b>Итого: заявки представили 4 УСЗН / 11 учреждений, 2 общественные организации из 4 территорий</b>		<b>1</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

**Анализ списочного состава слушателей семинара  
(очная форма, 16 марта 2015 г., г. Сургут)**

<b>№ п/п</b>	<b>Территория/ количество учреждений социального обслуживания</b>	<b>Попечительский совет</b>	<b>Профсоюзная организация</b>	<b>Общественные организации</b>	<b>Административно- управленческий аппарат учреждения</b>	<b>Итого</b>
1.	г. Когалым	1				<b>1</b>
2.	г. Нефтеюганск и Нефтеюганский район		2		1	<b>3</b>
3.	г. Нижневартовск и Нижневартовский район	1				<b>1</b>
4.	г. Пыть-Ях		1		1	<b>2</b>
5.	г. Сургут и Сургутский район	1	12	1	1	<b>15</b>
<b>Итого: заявки представили 5 УСЗН / 15 учреждений</b>		<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

**Анализ списочного состава слушателей семинара  
(дистанционная форма, 16 марта 2015 г., г. Сургут)**

№ п/п	Территория/ количество учреждений социального обслуживания	Полечительский совет	Профсоюзная организация	Общественные организации	Управление социальной защиты населения	Учреждение социального обслуживания		Итого
						Административно- управленческий аппарат	Специалисты	
1.	Белоярский район	3				1		4
2.	Березовский район					7	1	8
3.	Кондинский район	1		3				4
4.	г. Лангепас и г. Покачи	2	2	2				6
5.	г. Мегион			3		2	1	6
6.	г. Нижневартовск и Нижневартовский район	1	1	2		6	2	12
7.	г. Нягань и Октябрьский район	1	2	2	1	1		7
8.	г. Радужный	2		2				4
9.	г. Сургут и Сургутский район	1	3	1		1		6
<b>Итого: заявки представили 9 УСЗН / 18 учреждений, 12 общественных организаций из 7 территорий</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>57</b>