

ОПИСАНИЕ

методологии и процедуры проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге в 2016 году

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге проводится в **целях** повышения качества предоставляемых ими социальных услуг (во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 597, п.1). Методология оценки основана на рекомендациях Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

Объект оценки – организации социального обслуживания населения Санкт-Петербурга (всего 57; список предоставлен Комитетом по социальной политике Санкт-Петербурга). **Предмет оценки** – качество предоставления ими социальных услуг.

Группы показателей, которые используются для проведения оценки:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги;
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Методология оценки включает в себя:

- Экспертную оценку, которая включает проведение сбора данных в самой организации (оценка информационных материалов и информационных стендов, доступности для маломобильных граждан и т.д.) и дистанционно (анализ Интернет-сайтов организаций, обращения в организации по телефону и электронной почте);
- Опрос получателей социальных услуг (включая надомные услуги); выборка 3 тыс. человек.

Инструменты оценки

Необходимость использования унифицированных (рекомендованных Министерством труда и социальной защиты РФ) показателей оценки потребовала существенной переработки инструментария независимой оценки качества услуг организаций социального обслуживания, который использовался в Санкт-Петербурге в 2014 году. На предварительном этапе были разработаны новые инструменты для проведения оценки, полностью отвечающие требованиям указанного выше Приказа Министерства труда и соцзащиты.

Инструментарий оценки 2016 года включает в себя: Форму экспертной оценки социальной организации и Анкету получателя социальных услуг (представлены в приложениях к настоящему документу).

Форма экспертной оценки включает в себя следующие блоки:

- Блок 1. Базовая информация об организации;
- Блок 2. Оценка официального сайта (страницы) организации в сети Интернет;

- Блок 3. Оценка информационных материалов (брошюр, буклетов) и информационных стендов организации;
- Блок 4. Оценка обращений получателей социальных услуг в организацию;
- Блок 5. Оценка результативности обращения в организацию;
- Блок 6. Оценка доступности услуг организации для получателей услуг, относящихся к маломобильным группам;
- Блок 7. Оценка условий предоставления социальных услуг в организации;
- Блок 8. Оценка кадрового (штатного) состава организации;
- Блок 9. Комментарии и рекомендации экспертной группы;
- Блок 10: Состав экспертной группы, проводившей оценку организации.

Анкета получателя социальных услуг состоит из 27-и вопросов, покрывающих весь спектр рекомендованных показателей удовлетворенности качеством социальных услуг.

Для удобства дополнительно была разработана Таблица соответствия показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, и индикаторов предложенного инструментария (также представлена в приложениях к настоящему документу).

Подготовка экспертных команд

Принято решение учесть положительный опыт проведения оценки в 2014 году силами общественных экспертов и сохранить данный подход и в 2016 году. Таким образом, сбор данных для оценки будет собираться силами команд, включающих 2-4 эксперта от различных общественных объединений Санкт-Петербурга.

Для **формирования пула общественных экспертов** будет проведена компания по информированию о начале нового этапа оценки качества социальных услуг и приглашением войти в команду (в период с 16 по 29 мая 2016). Информирование будет осуществляться посредством рассылки по имеющейся базе контактов 2014 года, общественные информационные ресурсы, а также Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания при Комитете по социальной политике Санкт-Петербурга.

Для обеспечения качества сбора первичной информации со всеми экспертами будет проведён **методологический и процедурный инструктаж** (в период с 30 мая по 5 июня; дата будет определена в ближайшее время). В ходе инструктажа будут освещены следующие вопросы:

- Общие подходы к проведению независимой оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения;
- Обзор опыта независимой оценки в Санкт-Петербурге в 2014 году;
- Этические принципы проведения независимой оценки качества социальных услуг;
- Процедура проведения независимой оценки в 2016 году;
- Инструменты оценки 2016 года (Форма экспертной оценки, Анкета получателя социальных услуг);
- Отработка навыков работы с Формой экспертной оценки (особое внимание будет уделено оценке Интернет-сайтов организации и сбору информации о доступности услуг для маломобильных групп);
- Отработка навыков работы с Анкетой получателя социальных услуг (включая навыки проведения стандартизованного интервью и заполнения анкеты);
- Контроль качества работы общественных экспертов.

Инструктаж будет проведён силами специалистов, которые принимали участие в разработке методологии оценки, а также участвовали в проведении оценки в 2014 году в Санкт-Петербурге. В том числе к проведению инструктажа будут привлечены члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих

социальные услуги в сфере социального обслуживания при Комитете по социальной политике Санкт-Петербурга.

Процедура сбора данных

Сбор данных будет осуществлён в период с 6 июня по 27 сентября 2016 года (предварительный график посещения организаций представлен в приложениях в настоящему документу).

В каждую организацию будет направлено письмо от Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга с информацией о проведении независимой оценки качества социальных услуг. Дата посещения организации будет согласовываться руководителями экспертных групп с руководителями оцениваемых организаций.

Экспертная группа в целях сбора данных будет посещать сначала «головную» (административную) площадку организации, где проводить в т.ч. беседу с руководителем организации. Если организация расположена на нескольких площадках, то экспертная группа будет посещать дополнительно от 2-х до 4-х площадок (согласно списку, предоставленному Комитетом по социальной политике Санкт-Петербургу). Параллельно будет осуществляться дистанционный сбор информации (сайт, обращения по каналам связи).

Опрос получателей услуг будет осуществляться при посещении организации и её площадок также силами экспертной группы. Получатели социальных услуг на дому будут опрашиваться очно (при плановом посещении социальным работником) или по телефону – данная процедура будет уточнена отдельно для каждой оцениваемой организации в ходе переговоров с её руководителем.

В заключении оценки организации экспертная группа фиксирует любые важные для оценки комментарии и коллегиально формирует рекомендации по повышению качества социальную услуг для конкретной организации, подлежащей оценке.

Ввод и анализ данных

Заполненные Формы экспертной оценки и Анкеты получателей социальных услуг будут переданы для ввода данных в электронную базу данных в Excel. Ввод данных будет осуществляться силами вводчиков, прошедших подготовку.

Анализ данных будет включать в себя два основных направления:

- Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге (в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ);
- Расчёт рейтингов организаций социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге (по отдельным группам показателей);
- Формирование текстовых рекомендаций по повышению качества социальных услуг – для типов организаций социального обслуживания и для отдельных организаций социального обслуживания (на основании данных открытых вопросов Анкеты получателя социальных услуг и комментариев экспертной группы).

Результаты проведения оценки качества услуг организаций социального обслуживания в Санкт-Петербурге будут оформлены в виде текстового отчёта и презентации.