

Отчёт
по проекту: «Роль гражданских институтов и СО НКО
в повышении качества услуг социальной сферы»

Цель проекта: Содействовать повышению качества жизни населения посредством вовлечения социально ориентированных некоммерческих организаций и общественных институтов в процесс оценки качества услуг социальной сферы.

Задачи:

1. Информировать социально ориентированные некоммерческие организации и действующие на уровне муниципалитетов общественные институты об изменяющихся принципах и подходах органов государственной власти, связанных с реформированием и возможности участия в гражданском контроле и оценке;
2. Провести мониторинг публичной среды учреждений социальной сферы на предмет наличия информации об оказываемых услугах и правилах их предоставления;
3. Привлечь общественных экспертов из 5-ти муниципальных образований Алтайского края к мониторингу удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в учреждениях социальной сферы.

В соответствии с задачами проекта и утвержденным планом были проведены мероприятия и выполнены следующие действия:

1. В 5-ти муниципальных образованиях Алтайского края проведены зональные информационные семинары и презентации «Новый формат оказания государственных и муниципальных услуг и возможности участия в гражданском контроле и оценке».

- 18 сентября 2014 года в селе Ребриха, участвовали 25 человек из 10 общественных организаций и Советов, представители муниципальных и государственных учреждений, а также активные жители. В итоге проведения семинара было принято решение о создании рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории Ребрихинского района.

- 29 сентября 2014 года в городе Рубцовске, участвовали 28 человек из 8 НКО, 2 Советов, представители муниципальных и государственных учреждений, а также активные жители. В итоге проведения семинара было принято решение о создании рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории города Рубцовска.

- 8 октября 2014 года в городе Славгороде, участвовали 25 человек из 7 НКО, 2 Советов, представители муниципальных и государственных учреждений. В итоге проведения семинара было принято решение о создании рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории города Славгорода.

- 31 октября 2014 года в городе Бийске, участвовали 28 человек из 8 НКО, 2 Советов, представители городской администрации, а также активные жители. В итоге проведения семинара было принято решение о создании рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории города Бийска.

- 14 ноября 2014 года – информационный семинар прошёл в г.Барнауле, участниками стали 20 человек, представители НКО города Барнаула и края, общественных институтов (общественные Советы, Общественная палата) и представители органов исполнительной власти.

2. Проведено не менее 5-ти практических мастерских «Технологии мониторинга качества социальных услуг».

- 5 ноября 2014 года в селе Ребриха, участвовало 10 человек, члены созданной рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории Ребрихинского района. В результате принято решение о создании Совета по независимой оценке качества Ребрихинского района.

- 11 ноября 2014 года в городе Рубцовске, участвовало 31 человек, в том числе 12 членов созданной рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории города Рубцовска, и активные жители. Принято решение, что группа будет осуществлять оценку качества с использованием предложенного инструментария.

- 8 октября 2014 года в городе Славгороде (мастерская была проведена в тот же день, что и информационный семинар), участвовало 19 человек из 7 НКО, 2 Советов, представители муниципальных и государственных учреждений. Принято решение, что группа будет осуществлять оценку качества с использованием предложенного инструментария.

- 2 декабря 2014 года – Мастер-класс: «Независимая оценка качества работы образовательных организаций, оказывающих социальные услуги» в Барнауле, участвовало 27 человек, представителей НКО Алтайского края, в том числе члены Общественных советов.

- 15 мая 2015 года в городе Бийске, участвовало 15 человек из 7 НКО, в том числе члены созданной рабочей группы по проведению оценки качества услуг учреждений социальной сферы, работающих на территории города Бийска.

– *Участниками информационно-просветительской программы стали 135 представителей СО НКО и других общественных институтов из 8-ми муниципальных образований Алтайского края.*

3. Проведён анализ сайтов 36-ти (план 30) государственных и муниципальных учреждений, оказывающих услуги в социальной сфере на предмет наличия информации об услугах и правилах их предоставления, в том числе: 11 сайтов учреждений здравоохранения, 10 – культуры, 9 – образования, 4 – социального обслуживания населения и 2 – спорта из 5-ти муниципальных образований края: г.Барнаула – 9 сайтов, г.Бийска – 8 сайтов, г.Рубцовска – 8 сайтов, г.Славгорода – 7 сайтов, с.Ребрихи – 4. По результатам анализа каждый сайт набрал определённое число баллов, так при максимально возможном 31-м балле, лучший сайт набрал 25 баллов, а наиболее слабый – 5 баллов. В оценке сайтов приняли участие 5 экспертов.

4. Проведена оценка помещений социальных учреждений, в которых предоставляются социальные услуги: поликлиники, школы, клубы на предмет безопасности, удобства для потребителей и информационного наполнения. Оценка проводилась в период с 01 февраля по 31 марта 2015г. Всего в ходе оценки были обследованы 34 учреждения (план не менее 30-ти) в городах Бийск, Рубцовск, Славгород, Яровое и Ребрихинском районе. Среди обследуемых помещений 11 учреждений здравоохранения, 10 учреждений образования, 8 учреждений культуры, 5 учреждений социального обслуживания. В оценке помещений было задействовано 28 общественных экспертов.

5. Проведены контрольные закупки в организациях, оказывающих социальные услуги населению, посредством контрольных звонков, контрольных посещений и опросов потребителей услуг. В общей сложности в контрольных закупках было задействовано более 40 общественных экспертов и опрошено 315 человек.

Результаты проведённого анализа сайтов, оценки помещений и мониторинга представлены ОИВ и ОМС, в которых они были проведены, и заместителю Губернатора Алтайского края, курирующему социальную сферу.

6. Все материалы по проведённым оценкам размещены на сайте организации в разделе «Общественный контроль», также работа по проекту освещалась в СМИ края.

Ссылки на материалы:

<http://nko22.ru/news/akoo-podderzhka-obshchestvennykh-initsiativ-pristupila-k-monitoringu-publichnoy-sredy-uchrezhdeniy-s/>

<http://poialtai.ru/gosuslugi-novye-vozmozhnosti/>

<http://nko22.ru/news/akoo-podderzhka-obshchestvennykh-initsiativ-pristupila-k-monitoringu-publichnoy-sredy-uchrezhdeniy-s/>

<http://poialtai.ru/seminar-v-g-bijske/>

<http://nko22.ru/news/akoo-podderzhka-obshchestvennykh-initsiativ-pristupila-k-monitoringu-publichnoy-sredy-uchrezhdeniy-s/>

<http://poialtai.ru/obshchestvennye-sovety-vektor-aktivnosti-grazhdanskogo-bshhestva/>

<http://nko22.ru/news/v-altayskom-krae-obsudili-novye-vozmozhnosti-nko/>

<http://poialtai.ru/kak-ispolzovat-novye-vozmozhnosti-nko/>

<http://nko22.ru/news/v-altayskom-krae-obsudili-novye-vozmozhnosti-nko/>

<http://poialtai.ru/sajtam-munitsipalnyh-uchrezhdenij-trebuetsya-perezagruzka/>

http://poialtai.ru/social_material/rezultaty-otsenki-sajtov-sotsialnyh-uchrezhdenij-kraya-na-predmet-nalichiya-informatsii-ob-uslugah-i-pravilah-ih-predostavleniya/

<http://www.opaltai.ru/news/social/2015/03/06/1898/>

http://poialtai.ru/social_material/rezultaty-otsenki-sajtov-sotsialnyh-uchrezhdenij-kraya-na-predmet-nalichiya-informatsii-ob-uslugah-i-pravilah-ih-predostavleniya/

Проведённая в рамках проекта работа заложила основу для создания системы гражданского контроля и независимой оценки. В одной территории (Ребрихинский район) создан Совет независимой оценки качества в составе 7 человек, в четырех территориях: Барнаул, Бийск, Рубцовск, Славгород создан пул экспертов из 32 человек.