



ВСЕРОССИЙСКОЙ ОНЛАЙН-КОНФЕРЕНЦИИ
«Независимая оценка качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями: опыт, реалии,
перспективы»

ВНИИ ТРУДА



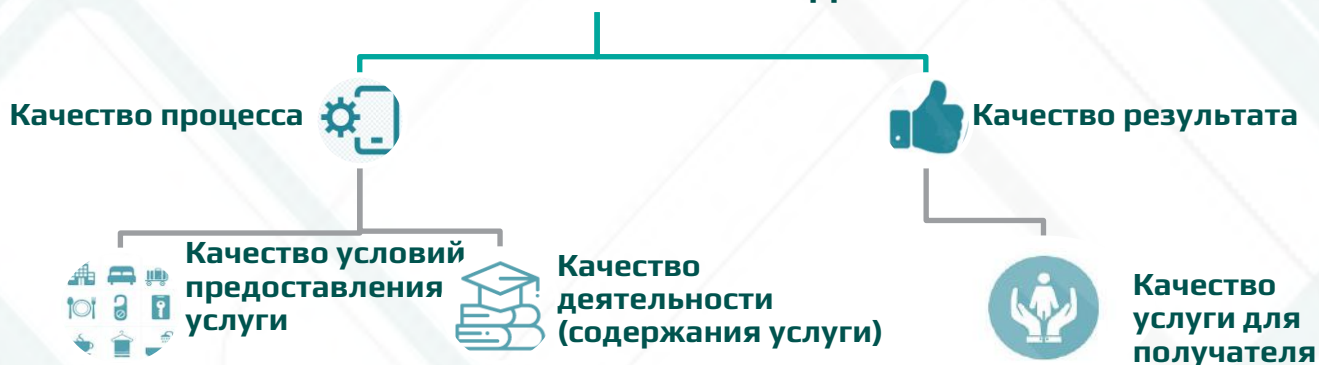
МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Петрова Светлана Александровна
к.т.н., доцент, директор Ресурсного
центра развития государственной
службы
ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России

РОЛЬ И МЕСТО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

ВНИИ ТРУДА

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ОБРАЗОВАНИЕ



ЗДРАВООХРАНЕНИЕ



КУЛЬТУРА



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И МСЭ

РОЛЬ И МЕСТО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

ВНИИ ТРУДА

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ИСТОРИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ

- ✓ 2012 г. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» - поручение Правительству Российской Федерации совместно с общественными организациями обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.
- ✓ 2013 г. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 - установлены правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.
- ✓ 2014 г. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» - установлены общие критерии проведения оценки; показатели включают два блока - общие для всех отраслей социальной сферы и дополнительные, носящие отраслевой и региональный характер.
- ✓ 2017 г. Перечень поручений Президента РФ по итогам обсуждения на Госсовете - в числе прочих - внести дополнения и изменения в перечень критериев и показателей независимой оценки качества в целях повышения объективности результатов оценки, обеспечивающие применимость и сопоставимость результатов во всех отраслях социальной сферы.
- ✓ 2017-2018 гг. Сформирована НПБ - скорректированы общие критерии оценки, установлен Единый порядок расчета показателей, установлены требования к формированию и полномочиям Общественных советов, результаты НОК включены в оценку эффективности деятельности руководителей организаций, ОМС, ОИВ и руководителей ВОИВ субъектов РФ и пр.

Подходы к понятию качества

- **Относительный (трансцендентный) подход** – основан на оценке превосходства, качественный – значит лучший.
- **Производственный** – относится к соответствию установленным структуре или требованиям. Качественная услуга – такая, при оказании которой не было отклонений от регламента, несоблюдения установленным требованиям.
- **Потребительский подход** – основан на необходимости соответствовать требованиям и ожиданиям потребителя. Здесь требования функциональности и статусности могут вести к разным результатам в оценке качества.
- **Ценностный подход** – основан на обычаях и традициях. Если продукт или услуга соответствует традиционным убеждениям, особенностям восприятия и правилам, считается, что она имеет большую ценность, а значит более качественная.

Инструменты

- Единый порядок расчета показателей НОК (*приказ Минтруда России*)
- Перечень параметров показателей оценки качества (*установлен в ведомственном нормативном акте уполномоченного ФОИВ об утверждении показателей независимой оценки качества*).
- Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания (*разработаны Минтрудом России, согласованы с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти*)
- Методические рекомендации (примерные расчеты) по организации работы по НОК – *по отраслям*
- *Положения о работе Общественных советов, приказы отраслевые и региональных ОИВ об организации работы по НОК, перечни организаций, в отношении которых не проводится НОК*

Клиентоцентричность клиентоориентированность

Качество как таковое - не является гарантом востребованности товара или услуги. Оно должно иметь притягательность относительно получателя.

Оценка качества - должна носить адресный характер, основываться на обратной связи собственно получателей услуг, выявлять их содержательные потребности.

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



Открытость и доступность информации об организации



Комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуги



Доступность услуг для инвалидов



Доброжелательность, вежливость работников



Удовлетворенность условиями оказания услуг

Максимальное значение каждого критерия – 100 баллов

Открытость и доступность информации об организации

Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"

0,3

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

0,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

0,4

Комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуги

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность питьевой воды; доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений; транспортная доступность организации и пр.)

0,3

Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

0,4

Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

0,3

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА



$$K_i = \sum \pi_{mi} * z_{mi}$$

где i – порядковый номер критерия оценки качества, $i=1..5$;
 m – порядковый номер показателя оценки качества, $m=1..3$;
 π_{mi} – значение m -го показателя оценки i -го критерия оценка качества, в баллах;
 z_{mi} – значимость m -ого показателя в структуре i -ого критерия оценки качества.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

КОНТАКТЫ:

**project@vcot.info
+7 495 917 78 54**

**Петрова Светлана Александровна
к.т.н., директор Ресурсного центра
развития государственной службы
ФГБУ«ВНИИ труда» Минтруда России**