

В региональном парламенте обсуждают итоги независимой оценки качества услуг в социальной сфере



Результаты независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания и культуры за 2019 год рассмотрены на заседаниях комитета по труду, социальной политике, вопросам семьи и делам ветеранов и комитета по культуре, делам национальностей и казачества, вопросам общественных объединений, религиозных организаций и информационной политики регионального парламента.

В соответствии с федеральным законодательством губернатор Волгоградской области ежегодно предоставляет в областную Думу обязательный публичный отчет о проведении данной работы. Независимая оценка качества услуг является одной из форм

общественного контроля. Осуществляют ее эксперты – представители общественных организаций и профессиональных сообществ, входящие в общественные советы, созданные при профильных органах исполнительной власти региона. Предварительно их состав был утвержден Общественной палатой Волгоградской области. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества, установлены на федеральном уровне.

В 2019 году независимую оценку качества условий оказания услуг прошли 662 организации, работающие на территории региона (в 2018 году – 485), в том числе 102 учреждения культуры, 38 – соцобслуживания, 479 – образования и 43 медицинские организации.

В сфере социального обслуживания максимальные 100 баллов получили сразу четыре учреждения – это центры соцобслуживания населения Красноармейского, Тракторозаводского, Среднеахтубинского и Чернышковского районов.

В ходе проведения независимой оценки эксперты уделили внимание обеспечению комфортных условий предоставления услуг, наличию и функционированию дистанционных способов обратной связи и взаимодействию с гражданами, доступности учреждений и прилегающих к ним территорий для людей с ограниченными физическими возможностями. Оценивались также официальные сайты организаций в сети интернет и информационные стенды непосредственно в самих помещениях. Помимо того, с помощью анкетирования был изучен уровень удовлетворенности жителей региона предоставленными услугами. В опросе приняли участие порядка 110 тысяч человек. Всё это позволило сделать вывод, что качество условий оказания услуг учреждениями социальной сферы в целом соответствует предъявляемым требованиям.

Вместе с тем, определены и задачи по дальнейшему улучшению их деятельности. В частности, предлагается повысить информативность официальных сайтов организаций, проработать решение вопроса о выделении мест для стоянки автотранспорта инвалидов, периодически проводить психологические тренинги для

сотрудников.

«Независимая оценка качества услуг позволяет увидеть объективное положение дел, – считает председатель парламентского комитета по труду, социальной политике, вопросам семьи и делам ветеранов **Борис Коротков**. – Экспертов интересует целый спектр вопросов, включая материально-техническое оснащение учреждений, квалификацию персонала. Безусловно, важнейшим критерием является то, насколько граждане удовлетворены доступностью и качеством предоставляемых услуг. Такой подход помогает вовремя принять необходимые меры по устранению недостатков в работе и повысить уровень обслуживания».

В сфере культуры наивысшее количество баллов среди госучреждений набрала Волгоградская областная библиотека для молодежи (94,9 балла), среди муниципальных – Дворец культуры «Волгоградгидрострой» г. Волжского (94,18 балла).

С целью повышения эффективности деятельности организаций в сфере культуры предлагается продолжить создание комфортных условий для посетителей, совершенствование дистанционных способов обратной связи с гражданами, обеспечение доступности услуг для людей с ограниченными физическими возможностями, оптимизацию графика работы и другое.

Отметим, что в соответствии с рекомендациями общественных советов профильными органами исполнительной власти разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки в 2019 году, по каждому учреждению.

«В состав общественных советов по независимой оценке качества услуг вошли люди, обладающие заслуженным авторитетом, настоящие профессионалы, мнению которых можно доверять, – подчеркнула председатель комитета Волгоградской областной Думы по культуре, делам национальностей и казачества, вопросам общественных объединений, религиозных организаций и информационной политики **Татьяна Бухтина**. – Их рекомендации

позволят учреждениям улучшить свою работу, активнее внедрять современные формы обслуживания».

В ближайшее время в профильных парламентских комитетах обсудят результаты независимой оценки качества оказания услуг в сфере охраны здоровья и образования.

Добавим, что всего на территории Волгоградской области подлежит независимой оценке качества условий оказания услуг более двух тысяч учреждений в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, по итогам 2020 года планируется оценить еще свыше 900 организаций.

Александр Плаксин, председатель общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при комитете социальной защиты населения Волгоградской области, председатель Волгоградского отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»:

– Мы максимально отработали по каждому учреждению социального обслуживания, которое подлежало независимой оценке в 2019 году. Основными формами контроля являлись непосредственно посещение организаций, анализ представленной информации, беседы с посетителями. Мы постарались досконально изучить ситуацию, выяснить, насколько граждане удовлетворены услугами, которые им предоставляются. Считаю хорошим итогом то, что ряд учреждений из категории «оказание социальных услуг населению» получили наивысшую оценку – 100 баллов.

Елена Никитина, председатель общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, председатель комиссии по науке, образованию, молодежной политике, патриотическому воспитанию и развитию добровольчества Общественной палаты Волгоградской области:

– Охват учреждений культуры, которые проходят независимую оценку качества оказания услуг, увеличивается. Отрадно, что по итогам 2019 года ими получены достаточно высокие баллы. Конечно, есть и недоработки. Многие из них сейчас устраняются. В новых условиях, связанных с непростой эпидемиологической ситуацией, организации стали активнее внедрять и использовать информационные технологии, – а это как раз именно то, чего ждали от них получатели услуг.