Информация об итогах мониторинга

качества работы государственных и муниципальных учреждений,

оказывающих социальные услуги.

Уважаемые участники пленарного заседания!

Ровно 4 года назад, а именно в марте 2013 года, вышел Указ Президента, а затем и Распоряжение Правительства РФ о необходимости усиления общественного контроляза качеством предоставляемых услуг различными учреждениями, в частности учреждениями образования, культуры, здравоохранения, физической культуры и спорта, социального обслуживания населения через осуществление независимой, открытой и объективной оценки качества предоставляемых услуг.

В целях реализации указанных документов распоряжением губернатора, в качестве уполномоченного органа по организации такой работы был определён департамент внутренней и кадровой политики правительства Белгородской области, а также утверждён состав областного общественного Совета и составы рабочих групп по каждому району и городским округам. Председателем общественного Совета в области является Ахтырский А.И., а председателем рабочей группы в нашем Старооскольском городском округе утверждён Колотилкин В. Н..

Учитывая большой объём работы, связанной с посещением учреждений, изучением целого ряда документов, как на сайте, так и в бумажных вариантах, необходимостью в последующем систематизировать полученную информацию и направлять в Общественную палату области, решением нашей Общественной палаты была утверждена постоянная комиссия по независимой оценке работы государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, в состав которой входят 3 рабочих группы.

При проведении мониторинга в учреждениях члены комиссии фиксировали наличие или отсутствие показателей и критериев, указанных в Оценочных листах

На сегодня закончился 15-й этап проведения независимой экспертизы. За это время члены рабочих групп нашей комиссии посетили 168различных учреждений, в том числе 52 школы, 60 детских сада, 25 учреждений культуры, 13 учреждений здравоохранения, 11 учреждений физкультуры и спорта, 4учреждения социальной защиты населения, расположенных как в городе, так и в сельских территориях; изучили сайты этих учреждений, ознакомились с документами, отражающими работу по оказанию услуг, обозначенных в Оценочных листах.

Если при этом учесть, что отдельные школы и детские сады были включены в списки по 2-3 раза, то практически члены нашей комиссии и общественники побывали в учреждениях более 250 раз. Это большая нагрузка, учитывая, что люди, кроме общественной, ещё и выполняют свою непосредственную работу. Поэтому вношу предложение отметить активное участие и добросовестное выполнение общественных поручений членов общественной палаты Богунова С.В., Жуковского А. А., Колотилкина В.Н., Омельченко О.Н., Соболенко С.Н**.**  Члены комиссии благодарны также и тем, кто помогал проводить мониторинг оценки качества услуг. Например, Жуковская С.А., которая выполняла проверку материалов на сайтах организаций. А это - ни много, ни мало - только по школам - более 70 позиций одного Оценочного листа.

Осуществляя мониторинг, члены комиссии старались быть требовательными и объективными, но в то же время с осознанием того, что любое посещение учреждения – это, прежде всего, отвлечение людей от их непосредственных обязанностей, дополнительные неудобства и для руководителя учреждения, и для всех сотрудников. Но нужно отметить, что и в департаменте социального развития, и в управлениях администрации, и во всех учреждениях образования, здравоохранения, культуры, соцзащиты, физкультуры и спорта к членам комиссии люди относились корректно, уважительно и с пониманием.

Если говорить о результатах мониторинга, то они такие:

На первых этапах особенно в 2013 году лишь немногие учреждения получили 100% положительные оценки по всем критериям, указанным в Оценочных листах. Большинство же имели целый ряд замечаний. Встречались учреждения, где даже обыкновенной вывески не было, отсутствовали графики работы специалистов, графики работы кружков и секций, не было информации об оказываемых услугах, в том числе и о платных, отсутствовала наружная реклама, не указывались сведения о вышестоящих контролирующих организациях и др. Особенно много недостатков отмечалось по сайтам, а в отдельных учреждениях их вообще не было. Имеющаяся информация зачастую была устаревшей и своевременно не обновлялась.

Сейчас, спустя 4 года, ситуация поменялась кардинально.

Высокие балы (**речь идёт только конкретно по критериям Оценочных листов, не затрагивая другие аспекты работы**), сегодня имеют почти все учреждения общего образования(начальник управления Халеева С.В.), учреждения здравоохранения такие как областная туберкулёзная больница (Работский И.А.), детская поликлиника №3

( Лабышкина В.И.), горбольница №1 (Коледенцева Е..В.), горбольница №2 (Дружинин С.В.), Центральная районная больница (Науменко С. А.); по учреждениям культуры (начальник управления Серянкина И.К.) - почти все музыкальные школы и школы искусств города, а также Старооскольский Центр декоративно-прикладного творчества (Белых И.В.), Центр культуры и искусств (Федотова С.В.), краеведческий и художественный музеи (Мищерина С.М.) и (Маркова Е.М), Центральная библиотечная система (Агаркова В.Н.). Из учреждений социальной защиты - Комплексный Центр по оказанию социальных услуг населению (Сидякина Т.М.), Старооскольский дом-интернат для престарелых и инвалидов (Пикалов И.М.); по спортивным учреждениям (начальник управления Микулянич Р.П.) - ДЮСШ олимпийского резерва №1 (Хапков А.В.), ДЮСШ «Спартак» (Галкина И.А.) и другие. Всё это позволило нашим учреждениям занимать достойное место в областном и Российском рейтинге среди учреждений, оказывающих социальные услуги населению.

Однако отсутствие отдельных показателей не позволили большему количеству учреждений городского округа занять первые строчки рейтинга.

Например, в 22 школах отсутствует оборудование и программное обеспечение для обучения детей с ОВЗ (это оборудование, используемое на учебных занятиях, оборудование сенсорной комнаты, логопедическое оборудование и программы к ним), а также специальные средства для детей с нарушением зрения и опорно-двигательного аппарата. Причём последнее замечание относится не только к школам, но и к учреждениям культуры, физкультуры и спорта, социальной защиты населения, где нет пандусов или отсутствует возможность для граждан с ограниченными возможностями движения посещать мероприятия на вторых этажах зданий.

Конечно, здесь требуются большие материальные затраты и одним махом это не решается. Но есть и такие пункты в Оценочных листах, где, по мнению членов комиссии, можно было бы без особых материальных затрат иметь положительные баллы.

Это, прежде всего, относится к участию учреждений и специалистов в различных конкурсах и смотрах на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Например, если взять по школам, то в 2013г. и 2014г. проводился областной смотр - конкурс на лучшее благоустройство территории, однако 33 наших школы участия в нём не принимали и соответственно получили 0 баллов. В 2015 - 2017 годах - 15 школ вообще не участвовали ни в одном конкурсе**.** Можно было получить дополнительные баллы и за реализацию дополнительных образовательных услуг. Да и вообще есть ещё целый ряд пунктов по всем проверенным учреждениям, где можно было бы баллы не терять.

Конечно, работу любого учреждения нельзя оценивать только по вопросам Оценочного листа. Отличный сайт и отличные стенды – ещё не повод говорить о качестве работы учреждения, но, тем не менее, даже эти показатели можно иметь значительно лучше.

В заключение хочу отметить, что информации о результатах проведения мониторинга, замечания и предложения рабочей группы оперативно направляются в департамент социальной политики администрации городского округа, доводятся до сведения начальников управлений. Как правило, эти вопросы не остаются без внимания и в последующем находят отражение в документах, принимаемых администрацией и Советом депутатов Старооскольского городского округа.