

Саратовские общественники выступили в роли «тайных покупателей»

Елена ПОЗДЕЕВА

На протяжении трех лет в области проводится независимая оценка качества предоставления услуг организациями социального обслуживания, здравоохранения и культуры. Об итогах этой деятельности в минувшем году СОГ «Регион 64» рассказала первый замминистра занятости, труда и миграции области Любовь Свидченко.



Главная цель независимой оценки – повышение качества услуг, оказываемых учреждениями, а также более широкое информирование населения об организациях, которые их оказывают. В итоге удастся понять, насколько удобно получение услуги в конкретном учреждении, в том числе для граждан с инвалидностью, вежлив ли персонал учреждения и т.д.

Добровольцы с анкетами

Любовь Александровна, чем независимая оценка качества оказания услуг (НОК) отличается от других экспертных обследований?

– Посмотрев итоговый рейтинг учреждений, который составляется в результате НОК, потребитель сможет сделать для себя определенный выбор в пользу того или иного учреждения. При этом следует понимать, что это не экспертиза качества самой медицинской, социальной или культурно-массовой услуги, чем занимаются специалисты с соответствующим образованием и уровнем квалификации.

Независимая оценка проводится представителями общественности. Для этого на федеральном, региональном и муниципальном уровнях сформированы общественные советы, в их состав входят представители общественных организаций, науки, СМИ, экспертных сообществ.

Основным инструментом проведения независимой оценки является опрос получателей услуг с помощью специально разработанных анкет. Опросы проводятся как непосредственно в учреждениях, так и при помощи интерактивного анкетирования на официальных сайтах органов власти.

Кроме того, члены общественного совета, посещая организации по принципу «тайного покупателя», получают услуги как обычные потребители и оценивают их качество. В процессе НОК также оцениваются сайты организаций на предмет открытости и доступности содержащейся на них информации.

Пользуясь случаем, хочу поблагодарить наших уважаемых независимых экспертов за то, что они проводят эту огромную и серьезную работу на общественных началах.

Официальная публикация сведений о независимой оценке качества в регионе размещается на сайте www.bus.gov.ru: здесь можно найти полную информацию об организациях, в которых проведена НОК, посмотреть место наших учреждений в рейтинге на уровне РФ.

На сайте министерства занятости, труда и миграции области создан специальный баннер «Независимая оценка», где собрана вся информация по данному вопросу.



Главная цель независимой оценки – повысить качество услуг

Результат – достойный

Каковы основные результаты проведения НОК в 2016 году?

– Независимая оценка проводится в учреждениях, которые получают финансирование из бюджета. В первую очередь это федеральные, областные и муниципальные учреждения социальной сферы. Но это также частные или ведомственные учреждения, которые получают госзаказ на оказание услуг. Например, в 2016 году впервые было обследовано шесть частных организаций в сфере охраны здоровья, которые участвуют в территориальной программе госгарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Результаты независимой оценки в 2016 году очень достойные. По всем критериям организации получили высокие баллы. Так, практически на всех сайтах обследованных организаций (95%) представлена необходимая актуальная информация, они удобны в использовании, имеется обратная связь с потребителями услуг.

Комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения удовлетворены 87% опрошенных граждан. При этом в организациях соцобслуживания комфортными условиями удовлетворены 99% потребителей услуг, в медицинских организациях – 96%, а вот в организациях сферы культуры – пока только 66%.

Временем ожидания предоставления услуги удовлетворены 97% получателей услуг.

Доброжелательность,
вежливость
и компетентность
работников организаций
положительно оценили
95% опрошенных.

Самыми вежливыми оказались работники организаций социального обслуживания – так считают 100% получателей услуг. Доброжелательностью медицинских работников удовлетворены почти 99% граждан, работников культуры – 87%.

97% опрошенных граждан в целом удовлетворены качеством предоставления услуг.

Лидерами вновь оказались организации социального обслуживания – все 100% опрошенных граждан высказались положительно относительно качества предоставления услуги. В организациях здравоохранения эта доля составляет 96%, в организациях культуры – 95%. В результате подавляющая часть респондентов (91%) готовы рекомендовать организации своим родственникам, друзьям и знакомым.

Какие меры принимаются в отношении организаций, качество услуг которых оставляет желать лучшего?

– В отношении организаций, занявших последние места рейтинга, разрабатываются планы мероприятий по устранению выявленных недостатков. Для специалистов учреждений организуются семинары по обмену опытом. Руководством курирующих органов и членами общественного совета могут быть инициированы выходы в организации для оказания методической помощи и контроля за выполнением полученных после проведения независимой оценки рекомендаций.

Учредители организаций включают результаты независимой оценки в число критериев эффективности деятельности организаций и их руководителей, выделяют средства на улучшение материально-технической базы организаций, например, на покупку оборудования, мебели, установку пандусов, проведение ремонтов. Результаты независимой оценки влияют на размер стимулирующих выплат руководителям обследованных организаций.

Факт

За три года независимую оценку прошли более 460 областных государственных организаций, оказывающих услуги в соцсфере. По большинству оцениваемых показателей 80% потребителей услуг поставили положительную оценку.