



Владимир Пешков

е-

mail: vladimir.peshkov@yahoo.com

## ВАЖНО, КАК ПОСЧИТАЮТ?

№47 (1200) от 1 декабря 2020 г.



### **Депутаты ЗСО остались недовольны результатом оценки качества работы учреждений социального блока.**

Законодательное собрание области на сессии 25 ноября рассмотрело публичный отчёт о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы за 2019 год.

В их числе оказались учреждения культуры, охраны здоровья, образования и соцобслуживания. Парламентариев смутили и слишком высокое одобрение качества предоставляемых услуг, и то, что методику оценки диктуют федеральные органы власти.

#### **ВЫСОКИЙ ПОЛЁТ**

В 2019 году на оценку качества работы учреждений социального блока областной бюджет потратил 761 тысячу рублей. Численность респондентов составила 140 тысяч человек. По затратам и охвату аудитории удалось превзойти показатели 2018 года, бодро отрапортовал начальник областного Департамента социальной защиты Александр Ершов. Оценка охватила 574 учреждения, или около 47,4 % организаций, которые ей подлежат в принципе. По отраслям самый большой охват пришёлся на образование (458 учреждений, 54 % от общего числа), самый маленький — на социальное обслуживание (18 учреждений, 28 % от общего числа).

Общее значение показателя результата по Вологодской области составило по данным проведённой работы более 89 баллов. Значение показателя в сфере культуры — 83 балла, в сфере здравоохранения — 90 баллов, в сфере образования — 89 баллов, в сфере социального обслуживания — 96 баллов.

«Более высокими оценками отмечены доброжелательность и вежливость работников, удовлетворённость уровнем оказания услуг, более низкими и проблемными граждане обозначают открытость и доступность организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья и лиц, имеющих инвалидность», — заявил господин Ершов.

## *Общее для всех направлений соцсферы замечание — это обеспечение информационной открытости.*

В сфере культуры оценку качества работы учреждений проводили ВоГУ, три вологодские фирмы, а также компании из Башкортостана, Иркутска и Великого Новгорода. Учреждения здравоохранения проверял Вологодский научный центр РАН, учреждения образования — исследовательский центр «Нови» из Орла, учреждения социального обслуживания — ООО «Эмпирика» из Тюмени. Чемпионами по полученным баллам стали комплексные центры социального обслуживания Белозерского и Грязовецкого районов, получившие по сто баллов.

«Исследование выявило ряд недостатков, которые зафиксированы, направлены в общественные советы и органы исполнительной власти. Общее для всех замечание — это обеспечение информационной открытости. Самые актуальные — это безбарьерная среда, — резюмировал Александр Ершов своё выступление. — На основании этих данных были сформированы предложения, которые были утверждены общественными советами, выстроены планы работы по устранению недостатков. Контроль за выполнением планов осуществляется курирующими органами исполнительной власти. По состоянию на ноябрь ряд мероприятий по совершенствованию организаций в социальной сфере проведён».



По мнению Людмилы Ячестовой, результаты независимой оценки расходятся с реальным положением дел в социальной сфере Вологодчины. | Фото пресс-службы ЗСО

### **СЛИШКОМ ХОРОШО**

Председатель Комитета по экономической политике Денис Долженко уверен, что к качеству услуг относится и то, как учреждения себя ведут в социальных сетях: «После того как губернатор

выступил с критикой плохой информированности через социальные сети, я писал письмо на губернатора, промониторив страницы и группы департаментов. Работа в некоторых из них построена на самом деле очень плохо, ошибок очень много — указаны не те руководители, которые есть на самом деле, указаны неверные номера телефонов. Граждане не так часто смотрят сайт, чаще смотрят группы. Не знаю как на сегодняшний момент, но на тот момент ситуация была не очень хорошей». Движение по улучшению ситуации есть, заявил в ответ Александр Ершов. Для того чтобы простимулировать своих подчинённых исправить положение, Ершову пришлось провести совещание с руководителями учреждений.

Систему голосования при оценке качества работы учреждений предложил изменить депутат Антон Холодов. По его мнению, нужно позволить людям голосовать в интернете с применением возможностей портала госуслуг.

«Его невозможно накрутить, даже общероссийское голосование (по Конституции 1 июля. — *Прим. ред.*) проводилось через сайт госуслуг, более миллиона человек подали свои голоса. Хотелось бы внедрить это на территории Вологодской области. Критика важна и необходима, это схема обратной связи, с помощью которой мы можем вносить улучшения. Хотелось бы видеть открытость и движение с вашей стороны в этом плане». Александр Ершов по существу ответил только на первую часть его вопроса, в котором шла речь об обращениях вологжан, которые получает департамент.

*Независимые мониторинги показывают, что удовлетворённость оказанием услуг учреждений здравоохранения годами не превышала 30 %, «а за 2020 год будет ещё меньше».*

Наконец, наиболее громкое выступление по поводу оценки качества прозвучало из уст председателя Комитета по образованию, культуре и здравоохранению Людмилы Ячеистойой. Её смущают цифры одобрения работы учреждений. Причины кроются, по её мнению, в методике, которая установлена на федеральном уровне, и профильные департаменты не в силах что-либо в ней изменить.

«Но мы, наверное, можем обратиться в федеральные структуры и представить своё мнение и дать свои предложения. Мы говорили и в прошлый раз (при рассмотрении отчёта год назад. — *Прим. ред.*), но сделано этого не было», — сказала Людмила Ячеистова.

По мнению парламентария, необходимо изучать мнение не пациентов учреждений («разве они плохо напишут?»), а неких независимых респондентов. Опросы стоит проводить, к примеру, через социальные сети — в этом случае, по мнению Людмилы Георгиевны, мы бы имели совершенно другие цифры. По её данным, независимые мониторинги показывают, что удовлетворённость оказанием услуг учреждений здравоохранения годами не превышала 30 %, «а за 2020 год будет ещё меньше».

«Кто же поверит в такие цифры, что комфортность предоставления услуг в сфере здравоохранения 93,4 %, в образовании 98 %, в культуре 96 %? Тогда зачем нам ремонтировать, строить, создавать, тратить на это деньги? — заявила Людмила Ячеистова. — Давайте тогда не будем в сфере здравоохранения строить, а направим деньги на содержание уже существующих учреждений здравоохранения, которые непосредственно с каждым пациентом работают. Тогда исходя из чего мы структурируем и планируем свою работу? Мы же должны исходить из того, что получаем в результате мониторинга».