РЕЗОЛЮЦИЯ

по итогам проведения ФОРУМА «ДЕНЬ КАЧЕСТВА НКО»

(01.10.2021 — 09.10.2021)

Форум организован АНО Центр качества ОКНО и Ассоциацией СТАТУС при поддержке АНО «Российская система качества», РИА Стандарты и качество.

В рамках форума были организованы и проведены 12 экспертных площадок, на которых выступили 70 экспертов, в работе сессий приняли участие 483 человека из 85 регионов России.

Экспертные сессии были посвящены следующим вопросам:

Качество услуг, оказываемых пожилым людям

Качество услуг по сопровождаемому проживанию и услуг по трудоустройству людей с ОВЗ

Качество услуг в сфере культуры

Качество услуг детских развивающих центров, дошкольных учреждений

Качество услуг, оказываемых подросткам и молодежи

Качество услуг по медико-социальной поддержке граждан с ограничениями жизнедеятельности

Качество услуг, оказываемых взрослым и детям с ОВЗ

Внедрение системы менеджмента качества и стандартов в организациях социальной сферы

Качество услуг спортивных секций и клубов

Оценка результатов и воздействия

Качественное развитие креативных индустрий

Качество услуг, оказываемых беременным женщинам, женщинам с детьми

*С подробным описанием проблематики и предложений по улучшениям по каждой экспертной сессии можно ознакомиться в приложение к резолюции форума.*

В результате обсуждения участники форума отметили, что сегодня в социальной сфере отсутствует культура оценки качества, нет инструментов, которые могли бы использовать организации для оценки качества услуг и своей деятельности. У специалистов и руководителей организации есть высокий запрос на инструменты измерения качества услуг. Вопросы оценки качества деятельности организаций социальной сферы крайне своевременны и актуальны.

В ходе обсуждения участники форума сформировали общую позицию в понимании направлений развития мер по повышению качества услуг социальной сферы на ближайшую и среднесрочную перспективу, и выработали следующие рекомендации для организаций, участвующих в Национальной социальной инициативе, региональных профильных министерств, региональных общественных палат, общественных объединений, ресурсных центров и других инфраструкту поддержки и развития социальной сферы, отдельных некоммерческих организаций и иных организаций в социальной сфере по урегулированию отдельных вопросов в сфере качества услуг в социальной сфере:

1. Для решения вопросов повышения качества услуг в социальной сфере необходимо стимулировать и развивать культуру создания стандартов и их применения в деятельности организаций социальной сферы, необходимо привлекать представителей данных организаций и поддерживать объединения экспертов, которые могут инициировать разработку стандартов и проводить экспертную оценку, например такие как Союз «МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ» (<https://sro-soyuz.office-nko.ru/>)

2. Необходимо развивать информационный ресурс (например платформа системы ОКНО (<https://systema-okno.ru/>), КЛУМБА (<https://www.klum-ba.ru/>) и другие), которые бы позволили сформировать базу стандартов для использования всеми участниками рынка услуг социальной сферы, обеспечивали быстрый поиск стандартов, содержал методические материалы по применению стандартов в социальной сфере.

3. Рекомендовать регионам организовать специализированные Ресурсные центры качества услуг в социальной сфере (форма организации регион выбирает самостоятельно) как «точки» входа организаций социальной сферы в инфраструктуру качества. На базе Ресурсных центров посредством включения экспертного сообщества развернуть работу по выработке критериев оценки и разработке инструментов оценки качества.

4. На основе отчета по грантам Фонда президентских грантов разработать единую форму аналитического отчета по социальным проектам, утвердить ее в качестве упрощенной формы технической спецификации и в рамках межведомственного взаимодействия, передавать данные отчеты в институты, которые занимаются вопросами стандартизации — РОССТАНДАРТ и профильные технические комитеты (ТК 406) или в АНО Центр качества «ОКНО» для аккумуляции практик и повышения качества разрабатываемых стандартов.

5. Рекомендовать инфраструктурным организациям, оказывающим консультационные, образовательные услуги для представителей некоммерческих организаций, социальных предпринимателей использовать созданные при поддержке Фонда президентских грантов онлайн курс «Менеджмент качества НКО». Включать мероприятия, направленные на ознакомление представителей целевой группы с инструментами управления качеством, повышать их компетенции в части разработки и применения стандартов деятельности и стандартов услуг, проводить презентационные мероприятия для ознакомления с существующими инструментами, доказавшими свою эффективность применения в организациях социальной сферы: модель премии Правительства РФ в области качества и стандарт Система ОКНО (реквизиты стандарта).

6. При поддержке АНО «Российская система качества», Национальной социальной инициативы провести в 2022 году 3й форум, в рамках Всемирного дня качества под названием «День качества социальной сферы» в связи с тем, что данная повестка актуальна для всех участников социальной сфере, вне зависимости от принадлежности к определенной организационно-правовой формы.

С уважением, члены оргкомитета Форума

генеральный директор

АНО Центр качества ОКНО

И.Ю. Южакова

президент

Ассоциации СТАТУС

Ж.А. Котова