ПРИЛОЖЕНИЕ К РЕЗОЛЮЦИИ ФОРУМА ДЕНЬ КАЧЕСТВА НКО — 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Экспертная сессия Качество услуг, оказываемых пожилым людям** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Потребители не знают о всех доступных услугах и помощи в социальной сфере  Поставщики услуг в социальной сфере не знакомы с IT технологиями, что снижает качество обслуживания  Существующие стандарты не соответствуют потребностям потребителей  Поставщики услуг в социальной сфере не владеют компетенциями по управлению качеством услуг и использованию инструментов для повышения качества услуг. | Необходимо реализовывать системные подходы, направленные на выявление нуждающихся в социальной помощи граждан (Социальный участковый)  Внедрение IT технологий в систему социального обслуживания  Межведомственное взаимодействие - основа качественного сопровождения (маршрутизации) людей пожилого возраста, нужны новые подходы, возможно сквозные стандарты по работе с уязвимыми потребителями с учетом их особенностей  Необходимо повышать информированность поставщиков о возможности применения инструментов для повышения качества услуг, учить проводить внутренние и внешние аудиты. |
| **2.** | **Экспертная сессия Качество услуг по сопровождаемому проживанию и услуг по трудоустройству людей с ОВЗ** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Отсутствие реальных возможностей и действующих механизмов для творческой самореализации и трудоустройства людей с инвалидностью (создание сувенирной продукции, творческих продуктов, фильмов, социальная реклама и др.)  Не разработаны отдельные меры поддержки для предпринимателей с инвалидностью и организаций в которых трудятся люди с инвалидностью  Нет стандарта услуги по сопровождаемому трудоустройству (по трудоустройству работника – сопровождение до рабочего места, возможность выхода из дома, транспортная доступность)  Не реализуется услуга ассистента-помощника для людей с ОВЗ старше 18 лет. Подбор и специфика ассистента для инвалида, согласно проведенной типизации Приказом Минтруда России от 12 апреля 2017 года N 351н «Об утверждении профессионального стандарта "Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья"  Отсутствует стандарт заполнения ИПРА и ИПСА в части потребности в профессиональном образовании лиц с ОВЗ | Утвердить профориентационную работу как часть комплексного медико-психолого-педагогического сопровождения детей-инвалидов до момента трудоустройства, с построением образовательного маршрута с участием педагогов, психологов, реабилитологов ( пример практика Медицинско-образовательного кластера "Рябина").  Поддержать разработку стандартов качества оказания услуг по трудоустройству инвалидов и лиц с ОВЗ с использованием региональных цифровых инструментов и сервисов, обеспечивающих непрерывное и преемственное сопровождение профессионализации инвалидов с учётом специфики и потребностей регионов  Дополнить Приказ Минтруда России № 847 от 14 декабря 2017 г.«Об утверждении методических рекомендаций по организации различных технологий сопровождаемого проживания инвалидов, в том числе такой технологии, как сопровождаемое совместное проживание малых групп инвалидов в отдельных жилых помещениях» и Приказ Минтруда России от 3 августа 2018 г. № 518н “Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов” требованиями организации услуг сопровождения с внедрением профессионального стандарта "Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья. |
| 3. | **Экспертная сессия: Качество услуг в сфере культуры** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Отсутствуют системные подходы в области оценки качества проводимых мероприятий в учреждениях культуры и организациях, оказывающих услуги населению в сфере культуры.  Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг, которая проводится общественными советами не включает оценку содержательной части деятельности учреждения, что является основой услуги в сфере культуры.  Условия проведения конкурсных процедур сегодня способствуют тому, что заказ может получить организация, которая совсем не имеет представления о том, как оказывать услуги в сфере культуры | Определить понятия ответственного поставщика услуг в сфере услуг и с учетом этих требований пересмотреть условия участия в конкурсных процедурах.  Определить понятийный рад, характеризующий качество культурного контента.  Выработать единые критерии качества оказания услуг в сфере культуры.  Выработать единый механизм (базовый) взаимодействия НКО и госучреждениями.  На базе существующих Домов культуры создать аккредитованные организации, которые могут принимать решение в отношении качества оказанных услуг. |
| 4. | **Экспертная сессия: Качество услуг детских развивающих центров, дошкольных учреждений** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | На рынке детских развивающих центров и частных детских садов отсутствует компетенции руководителей по работе со стандартами  Только небольшая часть руководителей имеет компетенции, чтобы оценить качество оказываемых услуг, мало кто применяет стандарты, внедряют систему менеджмента качества.  Курсы, которые сегодня предлагаются для руководителей детских центров не включают информацию о работе со стандартами и СМК | Повышать компетенции руководителей и специалистов детских центров и дошкольных учреждений в части управления качества услуг путем создания специализированных курсов для руководителей и специалистов  Инициировать разработку стандартов деятельности детских развивающих центров с вовлечением широкого экспертного сообщества |
| 5. | **Экспертная сессия: Качество услуг, оказываемых подросткам и молодежи** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Специалисты, работающие в сфере оказания услуг подросткам и молодежи не владеют компетенциями по оценке качества.  2. В данной области отсутствуют инструменты, позволяющие оценить качество услуг.  3. При разработке мероприятий и услуг сама молодежь мало вовлекается, что значительно снижает их удовлетворенность участия в данных мероприятиях и активностях.  4. Оценкой качества не занимаются. | Привлечение к обсуждению вопросов профильных специалистов в области стандартизации  Разработка критериев качества на принципах – взаимовлияния стандартов и молодежной среды, открытости, гибкости, ответственности, осознанности и толерантности к изменениям.  Интеграция деятельности НКО в реальные задачи региона.  Организация молодежных кружков качества, например на базе ВУЗов. |
| 6. | **Экспертная сессия: Качество услуг по медико-социальной поддержке граждан с ограничениями жизнедеятельности** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Недостаточная индивидуализация при предоставлении ТСР в зависимости от состояния здоровья и потребности инвалидов  2. Отсутствие отбора наиболее качественных ТСР, соц. услуг для обеспечения инвалидов в виду высокой значимости ценового критерия при проведении торгов и низкий размер возмещения расходов при выплате компенсации  3. Длительный срок, проходящий с момента возникновения потребности в ТСР или услуге до их фактического получения  4. Отсутствие этапного контроля за назначением ТСР или услуг и их фактическим получением и использованием.  5. Недостаток информирования и информированности, как граждан, так и специалистов | налаживание межведомственного взаимодействия между социальными, государственными и медицинскими организациями  включение профессиональных медицинских сообществ в комиссии ГУ ФСС РФ по приемке ТСР по качеству  стандарты контроля качества за назначенными и полученными ТСР и услугами  формирование единых подходов к организации оказания социальной помощи  внедрение в практику наиболее эффективных и безопасных технологий предоставления соц. услуг |
| 7. | **Экспертная сессия: Качество услуг, оказываемых взрослым и детям с ОВЗ** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Существуют успешные региональные практики по оказанию услуг взрослым и детям с ОВЗ с использованием современных технологий, но данные практики очень слабо распространяются, так как не ложатся в стандарты  2. Отсутствует единая общедоступная библиотека социальных сервисов в форме стандартов операционных процедур унифицированных форм практик и опыта регионов | Рекомендовать разработку трёхуровневых стандартов предоставления социальных услуг:  Одобрить предложенный механизм разработки и внедрения трехуровневых стандартов через создание саморегулируемой организации;  Одобрить проект разработанного в Свердловской области Трехуровнего стандарта предоставления социальных услуг детям – инвалидам, в возрасте 4-9 лет, имеющим ментальные нарушения. |
| 8. | **Экспертная сессия: Внедрение системы менеджмента качества и стандартов в организациях социальной сферы** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Нет единой базы стандартов в социальной сфере  2. Нет понятного механизма и компетенций в НКО для трансфера практик в стандарты | Рекомендовать институтам развития НКО (Ресурсным центрам, фондам развития, центрам инноваций социальной сферы включить в образовательный контент мероприятия, направленные на повышение компетенций специалистов НКО по работе со стандартами и другими инструментами управления качеством услуг  Инициировать создание профессиональных сообществ (клубов, комитетов, рабочих групп) для обсуждения практик и взаимодействия с Техническими комитетами по соответствующим направлениям  Рекомендовать НКО принимать активное участие в конкурсе на соискание Премии Правительства РФ в области качества |
| 9. | **Экспертная сессия: Качество услуг спортивных секций и клубов** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Отсутствуют механизмы оценки и управления качеством услуг в действующих спортивных организациях, есть много "подвальных секций"  2. Существующие профессиональные сообщества не закрывают все потребности для постоянного обмена практиками.  Необходимо развивать новые форматы, как например креативный кластер | Создать в регионах консультационные службы развития секций для вывода их работы на уровень стандартов  Инициировать создание межрегиональных рабочих групп по разработке стандартов качества спортивных клубов и секций |
| 10. | **Экспертная сессия: Оценка результатов и воздействия** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Происходит смена правил игры в оценке проектов НКО в рамках региональных грантов губернаторов, требуется больше прозрачности, доказательств объективности.  2. Остается проблема доверия к экспертам и экспертному сообществу.  3. Для разных типов зрелости организаций нужны разные подходы к оценке.  4. Идет процесс активного заимствования в оценке эффективности НКО метрик из бизнеса, однако оценка социального воздействия продолжает нуждаться в разработке качественного инструментария.  5. Для внутренней оценки деятельности НКО важно понять место и роль НКО в меняющейся системе общественных отношений. Какие задачи встают перед некоммерческим сектором на новом этапе развития. | Определить критерии и требования к экспертам, возможно даже проводить аттестацию  В заявки на финансирование проектов включить пункт для определения степени зрелости инновации предлагаемого проекта и относительно степени зрелости выставлять баллы  Более активно поддерживать проекты направленные на разработку нового инструментария по оценке |
| 11. | **Экспертная сессия: Качественное развитие креативных индустрий** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Отсутствие единой нормативно правовой базы;  2. Отсутствие единых мер поддержки представителей творческих (креативных) индустрий;  3. Отсутствие понимания в регионов важности введения мер поддержки и развития творческих (креативных) индустрий. | Проведение мониторинга (комплексного анализа, исследования) креативных индустрий в субъектах Российской Федерации  Утверждение на уровне Российской Федерации перечня приоритетных творческих (креативных) индустрий (реестра), создание сайта  Анализ существующих мер государственной поддержки организаций, предпринимателей, осуществляющих творческую, интеллектуальную, инновационную деятельность, целях государственной поддержки субъектов творческих (креативных) индустрий.  Создание открытой системы статистического наблюдения развития творческих (креативных) индустрий и предпринимательства  Внедрение образовательных программ программ по направлениям творческих (креативных) индустрий.  Проведение мероприятий по информационному освещению и популяризации творческих (креативных) индустрий |
| 12. | **Экспертная сессия: Качество услуг, оказываемых беременным женщинам, женщинам с детьми** | |
|  | **Проблемы** | **Предложения по улучшению** |
|  | Низкий уровень развития профессионального сообщества в области оценки и масштабирования лучших практик  2. Недостаточно развита нормативно-правовая база для контроля качества услуг  3. Недостаточно объединяющих информационных ресурсов на уровне регионов и федеральных округов для размещения существующих практик, а также каналов донесения информации о них до целевых аудиторий | Рекомендовать НКО внести в стратегию развития организации мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг  Стимулировать организацию онлайн и офлайн мероприятий по презентации практик с оценкой качества предоставляемых услуг и разработкой рекомендаций по совершенствованию деятельности НКО  Распространять информацию о деятельности организаций и их проектах, связанных с услугами, предоставляемыми беременным женщинам, женщинам с детьми среди целевой аудитории в поликлиниках, женских консультациях и др.  Разработка предложений по совершенствованию нормативно-правового регулирования, направленного на обеспечение контроля качества услуг.  Предложить размещать лучшие практики на платформах «Смартека» и «Добро.ру» для расширения возможностей их тиражирования |