

## **ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ**

**Губернатора Саратовской области Радаева Валерия Васильевича  
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,  
социального обслуживания, которые расположены на территории  
Саратовской области**

**с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года**

**1. Нормативные правовые акты Саратовской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):**

постановление Правительства Саратовской области от 30 декабря 2013 года № 764-П «Об организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенными на территории Саратовской области»;

приказ министерства культуры Саратовской области от 10 апреля 2018 года № 01-11/174 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Саратовской области»;

приказ министерства здравоохранения Саратовской области от 9 июня 2018 года № 81-п «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Саратовской области»;

приказ министерства образования Саратовской области от 23 апреля 2018 года № 895 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Саратовской области»;

приказ министерства социального развития Саратовской области от 14 мая 2018 года № 421 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Саратовской области».

**2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества.**

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Общественной палатой Саратовской области по обращению министерства культуры области, министерства здравоохранения области, министерства образования области, министерства социального развития области сформированы и утверждены составы ведомственных общественных советов по проведению независимой оценки качества (протокол внеочередного заседания Совета Общественной палаты Саратовской области от 27 февраля 2018 года № 2).

На муниципальном уровне в сфере культуры и в сфере образования общественные советы сформированы общественными палатами муниципальных образований в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Информация об общественных советах и их составах размещена на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (далее – официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

#### **Задачи и полномочия общественных советов.**

##### **В сфере культуры.**

Согласно приказу министерства культуры Саратовской области от 10 апреля 2018 года № 01-11/174 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Саратовской области» основными задачами общественного совета являются:

определение перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством культуры области с оператором;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

предоставление министерству культуры области результатов проведенной независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества деятельности организаций культуры области.

Общественный совет имеет право:

запрашивать в установленном порядке у органов исполнительной власти области информацию, необходимую для осуществления независимой оценки качества;

создавать рабочие и экспертные группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности, в состав которых могут входить

государственные гражданские служащие органов исполнительной власти области и иные эксперты, не являющиеся членами общественного совета, как по собственной инициативе, так и по предложению членов общественного совета, взаимодействовать с некоммерческими организациями (по согласованию) для достижения цели и задач независимой оценки качества;

привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, Общественной палаты Саратовской области для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

### **В сфере охраны здоровья.**

Согласно приказу министерства здравоохранения Саратовской области от 9 июня 2018 года № 81-п «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Саратовской области» основными задачами общественного совета являются:

определение перечня медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством здравоохранения Саратовской области с оператором;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

предоставление министерству здравоохранения области результатов проведенной независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества деятельности медицинских организаций области.

Общественный совет имеет право:

запрашивать в установленном порядке у органов исполнительной власти области информацию, необходимую для осуществления независимой оценки качества;

создавать рабочие и экспертные группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности, в состав которых могут входить государственные гражданские служащие органов исполнительной власти области и иные эксперты, не являющиеся членами общественного совета, как по собственной инициативе, так и по предложению членов общественного совета, взаимодействовать с некоммерческими организациями (по согласованию) для достижения целей и задач независимой оценки качества;

привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, Общественной палаты Саратовской области для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

### **В сфере образования.**

Согласно приказу министерства образования Саратовской области от 23 апреля 2018 года № 895 «Об утверждении Положения об

Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Саратовской области» основными задачами общественного совета являются:

определение перечня организаций социальной сферы, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирование предложений для разработки технического задания, участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством образования области с оператором;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

представление Губернатору Саратовской области, управлению делами Правительства области, министерству образования области результатов независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

Общественный совет имеет право:

запрашивать в установленном порядке у органов исполнительной власти области информацию, необходимую для осуществления независимой оценки качества;

приглашать физических лиц (по согласованию) для проведения анкетирования потребителей услуг сферы образования, создавать рабочие и экспертные группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности, в состав которых могут входить государственные гражданские служащие органов исполнительной власти области и иные эксперты, не являющиеся членами общественного совета, как по собственной инициативе, так и по предложению членов общественного совета, взаимодействовать с некоммерческими организациями (по согласованию) для достижения цели и задач независимой оценки качества;

привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере образования, Общественной палаты Саратовской области для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

### **В сфере социального обслуживания.**

Согласно приказу министерства социального развития Саратовской области от 14 мая 2018 года № 421 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Саратовской области» основными задачами общественного совета являются:

определение перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством социального развития области с оператором;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

предоставление министерству труда и социальной защиты области (правопреемнику министерства социального развития области) результатов проведенной независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания области.

Общественный совет имеет право:

запрашивать в установленном порядке у органов исполнительной власти области информацию, необходимую для осуществления независимой оценки качества;

создавать рабочие и экспертные группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности, в состав которых могут входить государственные гражданские служащие органов исполнительной власти области и иные эксперты, не являющиеся членами общественного совета, как по собственной инициативе, так и по предложению членов общественного совета, взаимодействовать с некоммерческими организациями (по согласованию) для достижения цели и задач независимой оценки качества;

привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания, Общественной палаты Саратовской области для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

### **Информация о составе общественных советов.**

**Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Саратовской области:**

Тимофеев Николай Николаевич;  
Боброва Валентина Михайловна;  
Олейник Дмитрий Борисович;  
Воронин Эдуард Евгеньевич;  
Буряк Надежда Анатольевна.

**Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Саратовской области:**

Богданова Валентина Викторовна;  
Аплеснева Мария Александровна;  
Крупин Андрей Иванович;  
Прилипский Владимир Викторович;  
Степанов Александр Алексеевич;  
Козлов Алексей Юрьевич.

**Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Саратовской области:**

Топилина Татьяна Михайловна;  
Шайкин Игорь Константинович;  
Табояков Андрей Геннадьевич;  
Крупчак Марина Ивановна;  
Заплотнева Елена Владимировна.

**Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Саратовской области:**

Пилягин Евгений Владимирович;  
Заплотнева Елена Владимировна;  
Зотов Андрей Александрович;  
Прилипский Владимир Викторович;  
Санкова Лариса Викторовна;  
Цикунов Сергей Юрьевич.

**3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – операторы):**

**В сфере культуры.**

Наименование оператора: автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований».

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Саратовской области с оператором заключен государственный контракт от 9 августа 2019 года № 08-19.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 79 000 рублей 00 копеек.

**В сфере охраны здоровья.**

Наименование оператора: автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований».

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы здравоохранения с оператором заключен государственный контракт от 10 сентября 2019 года № 381.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 100 000 рублей.

**В сфере образования.**

Наименование оператора: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ».

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Саратовской области, с оператором заключен государственный контракт от 23 сентября 2019 года № 0860200000819009443\_167336.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 255 416,50 рублей.

#### **В сфере социального обслуживания.**

Наименование оператора: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.».

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания с оператором заключен государственный контракт от 5 июня 2019 года № 79-С.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 100 000 рублей.

#### **4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества.**

В 2019 году на областном уровне независимая оценка качества проведена в отношении 116 организаций социальной сферы, что составило 32 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежавших независимой оценке качества в 2019 году – 363), на муниципальном уровне – в отношении 641 организации, что составило 32,3 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежавших независимой оценке качества в 2019 году – 1986).

В 2020 году на областном уровне планируется проведение независимой оценки качества в отношении 112 организаций социальной сферы, что составит 31,2 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 359), на муниципальном уровне – в отношении 1001 организации, что составит 50,9 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 1965).

#### **В сфере культуры.**

В 2019 году независимая оценка качества проведена:

на региональном уровне – в отношении 5 учреждений, что составило 27,8 процента от общего количества государственных учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 18);

на муниципальном уровне – в отношении 89 учреждений, что составило 50,9 процента от общего количества муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 175).

В 2020 году планируется проведение независимой оценки качества:

на областном уровне – в отношении 4 учреждений, что составит 22,2 процента от общего количества государственных учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 18);

на муниципальном уровне – в отношении 47 муниципальных учреждений культуры, что составит 28,7 процента от общего количества муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 164).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2019 год – 83,21 балла.

В 2019 году наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг набрало государственное автономное учреждение культуры «Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева» – 96,3 балла.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры области набрало муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-просветительный центр досуга и кино им. Б. Андреева» Аткарского муниципального района – 100 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры области набрало государственное автономное учреждение культуры «Саратовская областная филармония имени А. Шнитке» – 87,95 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры области набрало муниципальное автономное учреждение культуры «Театр магии и фокусов «Самокат» – 66,45 балла.

### **В сфере охраны здоровья.**

В 2019 году независимая оценка качества проведена в отношении 48 медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Саратовской области, что составило 31,2 процента от общего количества медицинских организаций области, подлежащих независимой оценке качества (всего медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 154).

В 2020 году планируется проведение независимой оценки качества в отношении 36 медицинских организаций, что составит 26,5 процента от



общего количества медицинских организаций области, подлежащих независимой оценке качества (всего медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 136).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2019 год – 86,42 балла.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями набрало государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический госпиталь для ветеранов войн» – 92,44 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями набрало государственное учреждение здравоохранения Вольский противотуберкулезный диспансер – 72,18 балла.

### **В сфере образования.**

В 2019 году независимая оценка качества проведена:

на областном уровне – в отношении 32 государственных образовательных организаций, что составило 31,4 процента от общего количества государственных образовательных организаций области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 102);

на муниципальном уровне – в отношении 552 образовательных организации, что составило 30,5 процента от общего количества образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 1811).

В 2020 году планируется проведение независимой оценки качества:

на областном уровне – в отношении 42 государственных образовательных организаций, что составит 37,5 процента от общего количества государственных образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 112);

на муниципальном уровне – в отношении 954 учреждений, что составит 53 процента от общего количества образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 1801).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2019 год – 82,26 балла.

В 2019 году наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества среди государственных образовательных организаций области набрало государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Саратовской области «Школа-интернат для обучающихся по адаптированным образовательным программам № 1 г. Энгельса» - 100 баллов.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями области в 2019 году набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр психолого-педагогического сопровождения «Позитив» Энгельсского муниципального района Саратовской области – 96,9 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества услуг государственными образовательными организациями области набрало государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования в сфере культуры и искусства «Саратовский областной учебно-методический центр» – 94,2 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями области набрало муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 119 р.п. Пушкино Советского района Саратовской области – 75,32 балла.

#### **В сфере социального обслуживания.**

В 2019 году независимая оценка качества проведена в отношении 31 организации социального обслуживания области, что составило 34,8 процента от общего количества организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 89).

В 2020 году планируется проведение независимой оценки качества в отношении 30 организаций социального обслуживания области, что составит 32,3 процента от общего количества организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году – 93).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания за 2019 год – 96,82 балла.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания набрали государственное автономное учреждение Саратовской области «Балаковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и государственное автономное учреждение Саратовской области «Энгельсский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 99,7 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания набрало государственное автономное учреждение Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Марксовского района» – 89,78 балла.

## **5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.**

Протоколами заседаний ведомственных общественных советов по проведению независимой оценки качества предоставленные операторами результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Саратовской области в 2019 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В анкетировании, проводимом в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Саратовской области в 2019 году, приняли участие более 80 тысяч респондентов, в т.ч.:

в сфере культуры: на областном уровне – 1250 респондентов, на муниципальном уровне – более 3 тысяч респондентов;

в сфере охраны здоровья: 3 950 респондентов;

в сфере образования: 71125 респондентов;

в сфере социального обслуживания: 845 респондентов.

### **В сфере культуры.**

*Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры:*

отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

отсутствие для инвалидов по слуху услуг сурдопереводчика;

недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг;

отсутствие сменных кресел-колясок;

отсутствие возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

*Предложения Общественного совета по улучшению деятельности учреждений культуры:*

обеспечить парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;

обеспечить для инвалидов по слуху услуги сурдопереводчика.

создать условия для комфортного пребывания посетителей в муниципальных учреждениях культуры области, в том числе инвалидов;

оборудовать входы в учреждения пандусами, обустроить входные двери, пороги, лестницы контрастными обозначениями;

обеспечить в учреждениях наличие сменных кресел-колясок;

обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению.

### **В сфере охраны здоровья:**

*Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:*

размещение не в полном объеме на официальных сайтах и на стендах в помещениях медицинских организаций информации, предусмотренной нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями;

отсутствие ряда требуемых условий доступности услуг для инвалидов: специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по зрению и слуху звуковой и зрительной информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, сменных кресел колясок, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

*Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций:*

разместить на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах медицинских организаций недостающую информацию в объеме, предусмотренном нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями;

обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

приобрести сменные кресла-коляски;

организовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

### **В сфере образования.**

*Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями:*

отсутствие условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья (помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов);

электронные сервисы образовательных организаций предоставляют необходимую информацию не в полном объеме;

неполное обеспечение комфортности оказания образовательных услуг.

*Предложения общественных советов по улучшению деятельности образовательных организаций:*

привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;

обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг.

довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, до 100 процентов.

**В сфере социального обслуживания.**

*Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:*

не в полном объеме представлена информация на информационных стендах и официальных сайтах учреждений;

не в полном объеме обеспечена комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов.

*Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:*

руководителям учреждений провести анализ результатов независимой оценки качества;

обеспечить наличие необходимой информации на информационных стендах и официальных сайтах учреждений;

принять меры по улучшению комфортности условий оказания услуг, по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

**6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества.**

При проведении независимой оценки качества было принято во внимание постановление Саратовской областной Думы от 24 июля 2019 года № 30-683 «Об обязательном публичном отчете Губернатора Саратовской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования социального обслуживания, которые расположены на территории Саратовской области, за 2018 год».

По результатам независимой оценки качества уполномоченными органами исполнительной власти области (министерством культуры области, министерством здравоохранения области, министерством образования области, министерством социального развития области в первом квартале 2020 года разработаны и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2019 году.

Планы по устранению недостатков направлены руководителям соответствующих организаций для исполнения и размещены на официальных сайтах уполномоченных органов исполнительной власти.

На муниципальном уровне планы по устранению недостатков разработаны в отношении всех организаций, прошедших оценку в 2019 году, и направлены руководителям соответствующих организаций для исполнения.

**В сфере культуры.**

На основании результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению качества условий оказания услуг министерством

культуры области разработаны планы по устранению выявленных недостатков, с перечнем мероприятий и указанием сроков устранения недостатков.

Министерством культуры области будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по устранению недостатков по итогам 6 месяцев 2020 года.

Порядок учёта результатов независимой оценки качества при определении эффективности и результативности деятельности руководителей государственных учреждений культуры и назначении им стимулирующих выплат регламентирован приказом министерства культуры области от 26 марта 2018 года № 01-11/144 «Об утверждении Положения об установлении выплат стимулирующего характера руководителям государственных бюджетных учреждений, функции и полномочия учредителя, в отношении которых осуществляет министерство культуры области» и приказом министерства культуры области от 26 марта 2018 года № 01-11/145 «Об оплате труда руководителей государственных автономных учреждений, функции и полномочия учредителя, в отношении которых осуществляет министерство культуры Саратовской области».

По результатам независимой оценки качества за 2019 год руководителю государственного учреждения культуры области, получившему максимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества, установлена единовременная премия.

Руководителю государственного учреждения культуры, получившему минимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2019 году, объявлено устное замечание, строго указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

При назначении стимулирующих выплат руководителям муниципальных учреждений культуры области были учтены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг за 2019 год. Руководителям муниципальных учреждений культуры, не набравших максимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2019 году, указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

### **В сфере охраны здоровья.**

В первом квартале 2020 года подготовлены и утверждены министерством здравоохранения области планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году. Планы мероприятий размещены на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на официальном сайте министерства здравоохранения области.

Министерством здравоохранения области осуществляется ежеквартальный контроль выполнения планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году.

В соответствии с приказом министерства здравоохранения области от 19 июля 2018 года № 113-п «Об оценке эффективности и результативности деятельности руководителей государственных учреждений, в отношении которых министерство здравоохранения области выполняет функции и полномочия учредителя», предусмотрена зависимость размера надбавки руководителю за результативность и качество работы, выплаты за качество выполняемых работ в зависимости в том числе от результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими учреждениями и невыполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки, по результатам мониторинга.

Руководителям медицинских организаций, не набравших максимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья в 2019 году, указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

### **В сфере образования.**

Министерством образования области утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2019 году; будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по итогам 6 месяцев 2020 года.

В целях реализации части 14 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» министерством образования области результаты независимой оценки качества включены в систему оценки эффективности деятельности руководителей государственных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Саратовской области (приказ министерства образования Саратовской области от 26 июля 2018 года № 1532 «Об утверждении Положения о порядке установления стимулирующих выплат руководителям государственных бюджетных и казенных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Саратовской области, за исключением учреждений, реализующих общеобразовательные программы», приказ министерства образования Саратовской области от 1 апреля 2010 года № 818 «Об утверждении порядка оплаты труда руководителей государственных автономных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Саратовской области»).

Кроме того, заключены дополнительные соглашения к трудовым договорам с руководителями государственных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Саратовской области в части проведения оценки эффективности работы руководителя с учетом результатов независимой оценки качества и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества (в случае проведения такой оценки).

Результаты независимой оценки качества в отношении учреждений, набравших наибольшие баллы, были учтены при премировании руководителей по итогам работы в 2019 году (приказ министерства образования Саратовской области от 25 января 2020 года № 8-к «Об установлении стимулирующей выплаты за счет средств областного бюджета руководителям, заместителям руководителей, главным бухгалтерам государственных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Саратовской области»). С руководителями учреждений, не набравших наибольшие баллы, проведена разъяснительная работа о необходимости улучшения качества условий оказания услуг.

По информации, полученной из муниципальных районов (городских округов) области, поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей муниципальных образовательных организаций или других уполномоченных лиц не применялись, но на основании результатов независимой оценки качества образовательные организации, показавшие наилучшие результаты по итогам независимой оценки качества, были отмечены благодарственными письмами управлений образования администраций муниципальных районов, а руководителям учреждений, получивших наименьшее количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества, указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

#### **В сфере социального обслуживания.**

В первом квартале 2020 года подготовлены и утверждены министерством социального развития области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Министерством труда и социальной защиты области (правопреемником министерства социального развития области) будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по итогам 6 месяцев 2020 года.

Результаты независимой оценки качества в отношении учреждений, набравших максимальные баллы, были учтены при премировании руководителей по итогам работы в 2019 году (приказы министерства социального развития Саратовской области от 18 декабря 2019 года № 676 л/с, № 677 л/с, 678 л/с «О выплате премии руководителям учреждений социального обслуживания»). С руководителями учреждений, не набравших максимальные баллы, проведена разъяснительная работа о необходимости улучшения качества условий оказания услуг.

### **6. Информационно-разъяснительная работа среди населения.**

#### **В сфере культуры.**

По результатам мониторинга посещений официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в 2019 году граждане оставили 46 положительных отзывов о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.



В целях увеличения посещаемости официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) гражданами и оставления ими отзывов о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Саратовской области на официальном сайте министерства культуры области и сайтах учреждений культуры области размещена соответствующая информация с прямой ссылкой на раздел официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Также на информационных стендах министерства культуры области размещена информация для граждан о возможности посещения официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и оставления отзыва о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

В учреждениях культуры Саратовской области, подведомственных министерству культуры Саратовской области, с получателями услуг проводилась разъяснительная работа о возможности оставить свой отзыв о работе учреждения на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Информация о независимой оценке качества размещается и актуализируется на официальных сайтах администраций муниципальных районов Саратовской области, которые организуют проведение независимой оценки качества условий оказаний услуг учреждениями культуры области.

Руководителями учреждений культуры проведен анализ результатов независимой оценки качества.

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры области в 2019 году, размещены на сайте министерства культуры области и сайтах администраций муниципальных районов области.

Информация о результатах выполнения в 2020 году планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры области, будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на сайте министерства культуры области и сайтах администраций муниципальных районов области.

### **В сфере охраны здоровья.**

На официальном сайте министерства здравоохранения Саратовской области создан раздел, посвященный проведению независимой оценки качества, где размещается актуальная информация (<http://minzdrav.saratov.gov.ru/nsok.php>). На главной странице web-портала размещен баннер «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» со ссылкой на соответствующий раздел на сайте Минздрава России. Информация о возможности участия в анкетировании опубликована на официальном сайте ведомства и Правительства региона, а также в региональных СМИ.

В средствах массовой информации публикуется информация об участии некоммерческих организаций области в независимой оценке качества.

С учреждениями, подведомственными министерству здравоохранения области, проведена разъяснительная работа, направленная на популяризацию среди населения официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) на основе проведения информационных кампаний о возможности участия граждан в оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в том числе в сети «Интернет», СМИ и др.

Руководителями медицинских организаций области проведен анализ результатов независимой оценки качества.

Информация о результатах выполнения в 2020 году планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями области, будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на сайте министерства здравоохранения области.

### **В сфере образования.**

Руководителями образовательных организаций проведен анализ результатов независимой оценки качества.

Вся информация, касающаяся проведения независимой оценки качества, своевременно размещается на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

На территории области проводятся мероприятия, направленные на популяризацию среди населения официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

проводятся информационные кампании о возможности участия граждан в оценке качества условий оказания услуг организациями, в том числе в сети «Интернет»;

размещены объявления в районных газетах, на информационных стендах в зданиях администраций муниципальных образований, образовательных организациях. Обеспечено ведение мониторинга отзывов граждан на сайте и использование результатов мониторинга в управленческой деятельности органов местного самоуправления;

для популяризации раздела официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) министерством образования области в 2019 году разработана инструкция по работе с официальным сайтом [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

главам муниципальных районов (городских округов) направлены письма с рекомендациями о проведении следующих мероприятий:

размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления и официальных сайтах образовательных организаций перекрестной ссылки на официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

проведение родительских собраний на тему «О порядке предоставления муниципальных услуг в электронном виде»;

проведение информационных разъяснений для родителей и старшеклассников по вопросам предоставления муниципальных услуг в электронном виде;

проведение классного часа по теме: «Место государства в современном интернет-пространстве. Госуслуги и электронное правительство»;

информирование граждан о результатах проведения независимой

оценки качества, о возможности их участия в проведении независимой оценки качества посредством размещения информации на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на официальных сайтах образовательных организаций.

Информация о целях, задачах и порядке участия граждан в независимой оценке качества размещена в общедоступных местах государственных организаций системы образования.

Граждане также могут ознакомиться с информацией о каждой образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества (контакты организации, предоставляемые услуги и работы, развернутые значения показателей по критериям независимой оценки качества) и оставить отзыв об образовательной организации.

В 2019 году на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) граждане оставили 248 положительных отзывов о деятельности образовательных учреждений и о качестве условий оказания услуг учреждениями образования области.

Все отзывы и предложения граждан учитываются в работе образовательных организаций, что способствует улучшению работы организаций. С помощью комментариев выявляются актуальные направления работы.

Отрицательных отзывов о работе образовательных организаций Саратовской области на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) оставлено не было.

### **В сфере социального обслуживания.**

В области проводится работа по информированию жителей о возможности участия граждан в оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и работа по популяризации раздела «Независимая оценка качества» на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), где можно ознакомиться с результатами независимой оценки качества, оставить отзыв о работе учреждений.

Информация по указанной теме размещается на стендах в учреждениях социального обслуживания населения области и распространяется среди клиентов социозащитных учреждений путем раздачи памяток и листовок, а также путем проведения телефонных прямых линий руководителями учреждений.

Руководителями учреждений социального обслуживания проведен анализ результатов независимой оценки качества.

На информационных стендах и официальных сайтах учреждений размещается необходимая информация; принимаются меры по улучшению комфортности условий оказания услуг, по обеспечению доступности услуг для инвалидов. Выявленные недостатки планируется устранить до конца 2020 года.

Информация о результатах выполнения в 2020 году планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания области,

будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на сайте министерства труда и социальной защиты области.

В 2019 году на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) граждане оставили 9 положительных отзывов о деятельности организаций социального обслуживания области.

Отрицательных отзывов о работе организаций социального обслуживания области на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) оставлено не было.

**Губернатор Саратовской области**



**В.В. Радаев**

30 июня 2020 года