

**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 2018 года по 31 декабря 2018 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 с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее – оператор), 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 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 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 проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Саратовской области с оператором заключен государственный контракт от 13 июля 2018 года № 09-18.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 29 300 рублей.

**В сфере охраны здоровья.**

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

На проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями сферы здравоохранения с оператором заключен государственный контракт от 13 ноября 2018 года № 303.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 98 500 рублей.

#### **В сфере образования.**

Наименование оператора: Общество с ограниченной ответственностью «АС».

На проведение оператором работ, 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 24 сентября 2018 года № 086020000818003488\_167336.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 154 798,33 рубля.

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

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

На проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы с оператором заключен государственный контракт от 10 сентября 2018 года № 122-С.

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

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

В 2018 году на областном уровне независимая оценка качества проведена в отношении 132 организаций социальной сферы, что составило 35,9% от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежавших независимой оценке качества в 2018 году – 368), на муниципальном уровне – в отношении 278 организаций, что составило 13,9% от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежавших независимой оценке качества в 2018 году – 2000).

В 2019 году на областном уровне планируется проведение независимой оценки качества в отношении 118 организаций социальной сферы, что составит 32,6% от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 362), на муниципальном уровне – в отношении

555 организаций, что составит 27,8% от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 1994).

### **В сфере культуры.**

В 2018 году независимая оценка качества проведена:

на областном уровне – в отношении 8 учреждений, что составило 40% от общего количества государственных учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году – 20);

на муниципальном уровне – в отношении 35 учреждений, что составило 20% от общего количества муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году – 175).

В 2019 году планируется проведение независимой оценки качества:

на региональном уровне – в отношении 5 учреждений, что составит 26% от общего количества государственных учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 19);

на муниципальном уровне – в отношении 79 учреждений, что составит 45,1% от общего количества муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 175).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества в 2018 году – 79,24 баллов.

В 2018 году наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры области набрало государственное учреждение культуры «Областная специальная библиотека для слепых» – 96,72 балла.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры области в 2018 году набрало межмуниципальное районное учреждение культуры «Аркадакская межпоселенческая центральная библиотека» Аркадакского района – 100 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры области набрало государственное автономное учреждение культуры «Саратовский областной методический киновидеоцентр» – 81,18 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры области набрало муниципальное учреждение «Городской дом культуры и кино» Краснокутского муниципального района Саратовской области – 63,16 балла.



**В сфере охраны здоровья.**

В 2018 году независимая оценка качества проведена в отношении 55 медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, что составило 35,7% от общего количества медицинских организаций области, подлежащих независимой оценке качества (всего медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году – 154).

В 2019 году планируется проведение независимой оценки качества в отношении 50 медицинских организаций, что составит 32,5% от общего количества медицинских организаций области, подлежащих независимой оценке качества (всего медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 154).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2018 год – 89,68 баллов.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями набрало государственное учреждение здравоохранения «Саратовская городская детская больница № 7» – 98,98 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями набрало государственное учреждение здравоохранения «Саратовская стоматологическая поликлиника № 6» – 72,92 баллов.

**В сфере образования.**

В 2018 году независимая оценка качества проведена:

на областном уровне – в отношении 37 образовательных организаций, что составило 35,9% от общего количества образовательных организаций области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году – 103);

на муниципальном уровне – в отношении 243 образовательных организации, что составило 13,3% от общего количества образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году – 1825).

В 2019 году планируется проведение независимой оценки качества:

на областном уровне – в отношении 32 образовательных организаций, что составит 32% от общего количества государственных образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 100);

на муниципальном уровне – в отношении 476 учреждений, что составит 26,2% от общего количества образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (всего образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 1819).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2018 год – 130,4 балла.

В 2018 году наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными организациями области набрало государственное автономное образовательное учреждение Саратовской области «Базарнокарабулакский техникум агробизнеса» – 144,84 балла.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями области в 2018 году набрало муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12 г. Балашова Саратовской области» – 158 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг государственными образовательными организациями области набрало государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Саратовской области «Школа для обучающихся по адаптированным образовательным программам № 17 г. Энгельса» – 110,31 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями набрало дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 31 «Ягодка» п. Основной Новоузенского района Саратовской области» – 87 баллов.

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

В 2018 году независимая оценка качества проведена в отношении 32 организаций социального обслуживания области, что составило 35,2% от общего количества организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году – 91).

В 2019 году планируется проведение независимой оценки качества в отношении 31 организации социального обслуживания области, что составит 34,8% от общего количества организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (всего организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году – 89).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания за 2018 год – 93,12 баллов.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания набрало государственное автономное учреждение Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Базарно-Карабулакского района» – 99,49 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки

качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания набрало государственное автономное учреждение Саратовской области «Подлесновский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 82,36 баллов.

## **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 2018 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В анкетировании, проводимом в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Саратовской области в 2018 году, приняли участие более 34 тысяч респондентов, в т.ч.:

в сфере культуры: на областном уровне – 2 тысячи респондентов, на муниципальном уровне – более 3 тысяч респондентов;

в сфере охраны здоровья: 6 214 респондентов;

в сфере образования: 22 273 респондентов;

в сфере социального обслуживания: 669 респондентов.

### **В сфере культуры.**

*Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры области в 2018 году:*

не обеспечена доступность услуг для инвалидов: отсутствуют пандусы, поручни, сменные кресла-коляски, не оборудованы санитарно-гигиенические помещения;

не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: отсутствует дублирование надписи шрифтом Брайля;

получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

*Недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2018 году:*

отсутствие официального сайта в учреждениях культуры области;

недостаточная организация комфортных условий пребывания в учреждениях культуры;

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

*Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры по улучшению деятельности данных учреждений:*

оборудовать входы в учреждения пандусами или платформами, поручнями, приобрести сменные кресла-коляски;

обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению;

провести собрания трудового коллектива и выработать этические нормы для работы учреждения.

*Предложения общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по улучшению деятельности данных учреждений:*

создать и оптимизировать содержание официальных сайтов учреждений;

создать условия для комфортного пребывания посетителей в муниципальных учреждениях культуры области;

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

### **В сфере охраны здоровья:**

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

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

низкая доступность питьевой воды в помещениях медицинских организаций;

наличие очередей к медицинским работникам;

недостатки в оборудовании санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;

отсутствие 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 информацию в объеме, предусмотренном нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями;

обеспечить доступность питьевой воды в помещениях медицинских организаций;

сократить очереди к медицинским работникам;

оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

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 в образовательных организациях штатной единицы педагога-психолога;

отсутствие подключения стационарных компьютеров, находящихся в библиотеке, к сети «Интернет»;

не установлены рассылки информации о рассмотрении обращений в адрес заявителя;

отсутствие приказов о назначении ответственного лица за взаимодействие с гражданами;

отсутствие условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

электронные сервисы организации не в полном объеме обеспечивают открытость и информационную доступность в использовании.

*Предложения общественных советов по улучшению деятельности образовательных организаций:*

обратить внимание на обеспечение не только открытости, доступности информации о своей деятельности согласно действующему законодательству (в том числе подготовку отчетов об устранении выявленных нарушений и размещение их в открытом доступе) на официальных электронных ресурсах образовательных организаций в сети «Интернет», но и на обеспечение актуальности, полноценности и достоверности этих сведений;

обеспечить доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе возможность внесения предложений, направленных на улучшение работы организации, расширить спектр взаимодействия сотрудников с получателями образовательных услуг;

организовать условия для индивидуальной работы с обучающимися;

увеличить количество дополнительных образовательных программ;

создать условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: усилить индивидуальную работу с детьми с ограниченными возможностями здоровья, привлекать данную категорию детей для участия в мероприятиях;

улучшить материально – техническую базу организаций для создания более комфортных условий для организации образовательного процесса;

продолжить работу по повышению квалификации специалистов работающих в образовательных учреждениях.

### **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.**

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 2019 года разработаны и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2018 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 2018 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 2019 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» 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».

По результатам независимой оценки качества за 2018 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 2018 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 2018 год. Руководителям муниципальных учреждений культуры, получившим минимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2018 году, указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

#### **В сфере охраны здоровья.**

Планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году, подготовлены и утверждены министром здравоохранения области в первом квартале 2019 года.

Министерством здравоохранения области осуществляется ежеквартальный контроль выполнения планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году.

В приказе 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 от результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими учреждениями и невыполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки, по результатам мониторинга.

При рассмотрении итогов независимой оценки качества за 2018 год министерством здравоохранения области принято решение о снижении стимулирующих выплат руководителям медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов (приказ министерства здравоохранения области от 26 апреля 2019 года №753). В частности, по 4

медицинским организациям, набравшим менее 82 баллов, принято решение о снижении выплат стимулирующего характера по критерию «Удовлетворенность населения медицинской помощью» в отношении руководителей следующих организаций:

государственное учреждение здравоохранения Саратовской области «Питерская районная больница» (81,64 балла);

государственное учреждение здравоохранения Саратовской области «Аткарская районная больница» (81,54 балла);

государственное учреждение здравоохранения Саратовской области «Турковская районная больница» (80,86 балла);

государственное учреждение здравоохранения «Саратовская стоматологическая поликлиника № 6» (72,92 балла).

*Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг:*

В 2018 году в реализации проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», участвовали 36 медицинских организаций, в том числе 21 – детских структурных подразделений (поликлинических отделений).

В рамках проекта «Бережливая поликлиника» оптимизируется работа медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, с целью сокращения времени ожидания в очереди при обращении граждан в медицинские организации, упрощения процедуры записи на прием к врачу.

Основными реализуемыми мероприятиями являются перераспределение нагрузки между врачом и средним медицинским персоналом, оптимизация логистики движения пациентов с разделением потоков на больных и здоровых, переход на электронный документооборот, сокращение бумажной документации, создание открытой и вежливой регистратуры, комфортных условий для пациента в зонах ожидания, организация диспансеризации и профилактических осмотров на принципах непрерывного потока пациентов с соблюдением нормативов времени приема на одного пациента, и др.

В 2019 году технологии «бережливого производства» продолжают внедряться в медицинских организациях области.

### **В сфере образования.**

Министерством образования области утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2018 году.

Организован ежеквартальный контроль за выполнением указанных планов.

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 подведомственных организаций 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 2018 году (приказ министерства образования Саратовской области от 25 января 2019 года № 9-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.

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

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждены министром социального развития Саратовской области 28 февраля 2018 года.

Министерством социального развития области будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по итогам 6 месяцев 2019 года.

Результаты независимой оценки качества в отношении учреждений, набравших максимальные баллы, были учтены при премировании руководителей по итогам работы в 2018 году (приказы министерства

социального развития Саратовской области от 24 декабря 2018 года № 756 л/с, № 753 л/с «О выплате премии руководителям подведомственных учреждений»). С руководителями учреждений, не набравших максимальные баллы, проведена разъяснительная работа о необходимости улучшения качества условий оказания услуг.

## **7. 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 11 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.

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры области в 2018 году, размещены на сайте министерства культуры области и сайтах администраций муниципальных районов области.

Информация о результатах выполнения за 2019 год 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.

Министерством здравоохранения области осуществляется ежеквартальный контроль выполнения планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году.

Информация о результатах выполнения за 2019 год 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.**

Вся информация, касающаяся общественного совета и 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 могут ознакомиться с информацией о каждой образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества (контакты организации, предоставляемые услуги, развернутые значения показателей по критериям независимой оценки качества). Предусмотрена возможность оставить отзыв об образовательной организации.

Информация о результатах выполнения за 2019 год планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями области, будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на сайте министерства образования области и сайтах администраций муниципальных районов области.

### **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.

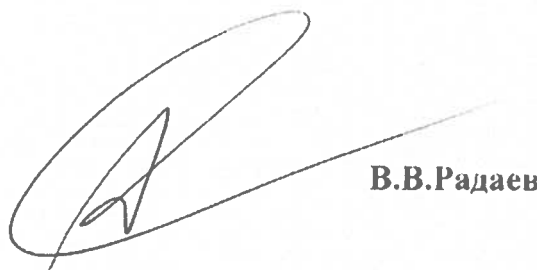
Данный вопрос освещается в средствах массовой информации.

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 2019 года.

Информация о результатах выполнения за 2019 год планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениях социального обслуживания области, будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на сайте министерства социального развития области.

**Губернатор Саратовской области**



**В.В.Радаев**

28 июня 2019 года