

## ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ

Губернатора Алтайского края, Председателя Правительства Алтайского края Томенко Виктора Петровича о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Алтайского края, с 01.01.2018 по 31.12.2018

1. Нормативные правовые акты Алтайского края, 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»):

1.1. в сфере культуры:

приказ управления Алтайского края по культуре и архивному делу от 04.09.2018 № 236 «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры»;

приказ Министерства культуры Алтайского края от 17.05.2019 № 151 «О размещении информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг краевыми государственными учреждениями культуры на официальном сайте в сети «Интернет»;

1.2. в сфере охраны здоровья:

приказ Министерства здравоохранения Алтайского края от 27.06.2018 № 195 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

приказ Министерства здравоохранения Алтайского края от 19.07.2018 № 226 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

1.3. в сфере образования:

приказ Министерства образования и науки Алтайского края от 09.07.2018 № 39-п «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность»;

приказ Министерства образования и науки Алтайского края от 27.07.2018 № 1117 «О размещении информации о результатах независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.4. в сфере социального обслуживания:

приказ Главного управления Алтайского края по труду и социальной защите от 30.03.2016 № 135 «Об утверждении Плана организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социально-

го обслуживания в Алтайском крае на 2016 - 2018 годы»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Алтайского края от 22.05.2018 № 159 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты Алтайского края»;

приказ Министерства социальной защиты Алтайского края от 22.08.2019 № 27/Пр/285 «О размещении информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

2.1. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры в соответствии с Положением, утвержденным приказом управления Алтайского края по культуре и архивному делу от 04.09.2018 № 236, выполняет следующие задачи:

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - «оператор»);

определяет перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;

принимает участие в рассмотрении проекта документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Министерством культуры Алтайского края (Минкультуры Алтайского края) с оператором;

представляет в Минкультуры Алтайского края результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению их деятельности.

Полномочия Общественного совета:

участвовать по вопросам в пределах компетенции в совещаниях, конференциях и семинарах, иных мероприятиях, проводимых управлением, а также мероприятиях, проводимых органами государственной власти Алтайского края, институтами гражданского общества по согласованию с указанными органами и организациями;

запрашивать в установленном порядке необходимую информацию по вопросам своей компетенции;

знакомиться с общедоступной информацией, в том числе нормативными правовыми актами, публикациями в средствах массовой информации по вопросам, отнесенным к компетенции Общественного совета;

вносить предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры, расположенных на территории Алтайского края;

запрашивать у оператора документы и материалы, отчет о проделанной работе по вопросам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

оказывать консультативную и иную помощь по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях культуры;

осуществлять иные полномочия, установленные действующим законодательством.

Состав Общественного совета утвержден протоколом заседания совета Общественной палаты Алтайского края от 15.03.2018 № 6, включает в себя 5 человек.

2.2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Алтайского края в соответствии с Положением, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Алтайского края от 27.06.2018 № 195, выполняет следующие задачи:

осуществляет независимую оценку качества условий услуг, оказываемых медицинскими организациями;

обеспечивает взаимодействие организаций и граждан с Министерством здравоохранения Алтайского края (Минздрав Алтайского края);

обеспечивает информационную открытость деятельности Минздрава Алтайского края и медицинских организаций;

определяет перечни медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в отношении которых проводится независимая оценка;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Минздравом Алтайского края с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – «оператор»);

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором;

представляет в Минздрав Алтайского края результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

Полномочия Общественного совета:

участвовать по вопросам в пределах компетенции в совещаниях, конференциях и семинарах, иных мероприятиях, проводимых Минздравом Алтайского края, а также мероприятиях, проводимых органами государственной власти Алтайского края, институтами гражданского общества по согласованию с указанными органами и организациями;

запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию по вопросам своей компетенции;

создавать из числа членов Общественного совета комиссии и рабочие группы для реализации функций и задач;

знакомиться с общедоступной информацией, в том числе нормативными правовыми актами, публикациями в средствах массовой информации по вопросам, отнесенным к компетенции Общественного совета;

приглашать на заседания Общественного совета должностных лиц Минздрава Алтайского края, представителей общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций, граждан по рассматриваемым вопросам;

вносить предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций, расположенных на территории Алтайского края;

утверждать рекомендуемый перечень медицинских организаций, расположенных на территории Алтайского края, за исключением федеральных государственных медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания ими услуг, с целью дальнейшего представления в Министерство здравоохранения Российской Федерации для утверждения;

запрашивать у оператора документы и материалы, отчет о проделанной работе по вопросам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;

оказывать консультативную и иную помощь по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях;

осуществлять иные полномочия, установленные действующим законодательством.

Состав Общественного совета утвержден протоколом заседания совета Общественной палаты Алтайского края от 10.04.2018 № 7, включает в себя 5 человек.

2.3. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при Министерстве образования и науки Алтайского края в соответствии с Положением, утвержденным приказом Министерства образования и науки Алтайского края от 09.07.2018 № 39-п, выполняет следующие задачи:

определяет перечни организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Министерством образования и науки Алтайского края (Минобрнауки Алтайского края) с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее - «оператор»);

проводит независимую оценку с учетом информации, представленной оператором;

формирует в течение одного месяца со дня получения отчета оператора

результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, а также предложения об улучшении их деятельности;

представляет в Минобрнауки Алтайского края результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

Полномочия Общественного совета:

участвовать в совещаниях, коллегиях, семинарах, иных мероприятиях, проводимых Минобрнауки Алтайского края, а также мероприятиях, проводимых органами государственной власти Алтайского края, институтами гражданского общества по согласованию с указанными органами и организациями;

создавать из числа членов Общественного совета комиссии и рабочие группы для реализации функций и задач;

знакомиться с общедоступной информацией, в том числе нормативными правовыми актами, публикациями в средствах массовой информации по вопросам, отнесенным к компетенции Общественного совета;

приглашать на заседания Общественного совета должностных лиц Минобрнауки Алтайского края, руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представителей общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций, граждан по рассматриваемым вопросам;

вносить предложения по совершенствованию деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по результатам независимой оценки;

утверждать перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Алтайского края, в отношении которых проводится независимая оценка;

запрашивать у оператора информацию по независимой оценке;

оказывать консультативную и иную помощь по вопросам проведения независимой оценки;

осуществлять иные полномочия, установленные действующим законодательством и возложенные Минобрнауки Алтайского края, в пределах компетенции Общественного совета.

Состав Общественного совета утвержден протоколом заседания совета Общественной палаты Алтайского края от 15.03.2018 № 6, включает в себя 6 человек.

2.4. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты Алтайского края в соответствии с Положением, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Алтайского края от 22.05.2018 № 159, выполняет следующие задачи:

обеспечивает прозрачность и открытость деятельности Министерства социальной защиты Алтайского края (Минсоцзащита Алтайского края) и организаций социального обслуживания;

разрабатывает рекомендации по улучшению качества работы организа-

ций социального обслуживания с учетом результатов независимой оценки;

определяет перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Минсоцзащитой Алтайского края с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее -- «оператор»);

осуществляет независимую оценку с учетом информации, представленной оператором;

представляет в Минсоцзащиту Алтайского края результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

Полномочия Общественного совета:

участвовать по вопросам в пределах компетенции в совещаниях, коллегиях, семинарах, иных мероприятиях, проводимых Минсоцзащитой Алтайского края, а также в мероприятиях, проводимых органами государственной власти Алтайского края, институтами гражданского общества, по согласованию с указанными органами и организациями;

создавать из числа членов Общественного совета комиссии и рабочие группы для реализации функций и задач, установленных Положением об Общественном совете;

знакомиться с общедоступной информацией, в том числе нормативными правовыми актами, публикациями в средствах массовой информации, по вопросам, отнесенным к компетенции Общественного совета;

приглашать на заседания Общественного совета должностных лиц Минсоцзащиты Алтайского края, руководителей организаций социального обслуживания, представителей общественных объединений и иных негосударственных некоммерческих организаций, граждан в соответствии с рассматриваемыми вопросами;

вносить предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания, расположенных на территории Алтайского края;

запрашивать у оператора документы и материалы, отчет о проделанной работе по вопросам проведения независимой оценки;

оказывать консультативную и иную помощь по вопросам проведения независимой оценки;

осуществлять иные полномочия, установленные действующим законодательством.

Состав Общественного совета утвержден протоколом заседания совета Общественной палаты Алтайского края от 10.04.2018 № 7, включает в себя 5 человек.

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

3.1. В сфере культуры:

общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2» (г. Омск).

Номера государственных контрактов: Ф.2018.1211 от 12.11.2018; Ф.2018.1012 от 10.12.2018.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора: 599300 рублей.

3.2. В сфере охраны здоровья:

общество с ограниченной ответственностью «АС» (г. Москва).

Номер государственного контракта: Ф.2018.603952 от 11.12.2018.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора: 536550 рублей.

3.3. В сфере образования:

общество с ограниченной ответственностью консалтинговая группа «Институт дополнительного профессионального образования» (г. Улан-Удэ, Республика Бурятия).

Номер государственного контракта: 59-18/ГК от 27.09.2018.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора: 550000 рублей.

3.4. В сфере социального обслуживания:

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Алтайский государственный университет».

Номер государственного контракта: М-265/18 от 10.07.2018.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора: 30000 рублей.

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

4.1. Независимая оценка качества в соответствии с нормами федерального законодательства проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года в отношении одной и той же организации.

Общее количество организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества, по краю (за 3 года) - 1568. Охвачено независимой оценкой качества в отчетном периоде 803 организации, что составляет 51,21 % от общего количества организаций социальной сферы, в том числе:

в сфере культуры - 30 (21,43 %) из 140 организаций, подлежащих независимой оценке качества;

в сфере охраны здоровья - 59 (34,10 %) из 173 организаций, подлежащих независимой оценке качества;

в сфере образования - 680 (57,24 %) из 1188 организаций, подлежащих независимой оценке качества;

в сфере социального обслуживания - 34 (50,75 %) из 67 организаций, подлежащих независимой оценке качества.

4.2. В 2019 году планируется охватить независимой оценкой качества 526 организаций социальной сферы, или 33,55 % от общего количества организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (1568 организаций), в том числе:

в сфере культуры - 49 организаций, или 35,00 %;

- в сфере охраны здоровья – 59 организаций, или 34,10 %;
- в сфере образования – 385 организаций, или 32,41 %;
- в сфере социального обслуживания – 33 организации, или 49,25 %.

4.3. В соответствии с информацией, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bas.gov.ru](http://www.bas.gov.ru)), значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по краю составило 86,77 балла из 100,00 баллов (29 место среди субъектов Российской Федерации), в том числе:

- в сфере культуры – 70,56 балла;
- в сфере охраны здоровья – 94,02 балла;
- в сфере образования – 96,52 балла;
- в сфере социального обслуживания – 85,96 балла.

Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» утратил силу с 25.04.2019 в связи с принятием Указа Президента Российской Федерации от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» применение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации не предусмотрено.

4.4. Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов (максимально возможное значение составляет 100,00 баллов), по отраслям.

4.4.1. В сфере культуры:

краевое государственное казенное учреждение «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (96,6).

4.4.2. В сфере охраны здоровья:

краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Романовская центральная районная больница» (99,0).

4.4.3. В сфере образования:

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» (г. Бийск) (99,9).

4.4.4. В сфере социального обслуживания:

краевое государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Ключевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» (94,5).



4.5. Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов (максимально возможное значение составляет 100,00 баллов), по отраслям.

4.5.1. В сфере культуры:

муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» (Суетский район) (68,1).

4.5.2. В сфере охраны здоровья:

краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Благовещенская центральная районная больница» (82,4).

4.5.3. В сфере образования:

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Малюенсейский детский сад «Огонек» Бийского района Алтайского края (64,1).

4.5.4. В сфере социального обслуживания:

краевое государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Бобровский психоневрологический интернат» (81,0).

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

5.1. Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественными советами:

5.1.1. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры отметил:

средние значения показателей (по 30 организациям) по 5 критериям независимой оценки составляют 78,00 баллов (из 100,00 возможных), в том числе по критериям:

открытость и доступность информации об организации - 62,5 балла;

комфортность условий предоставления услуг - 98,6 балла;

доступность услуг для инвалидов - 29,9 балла;

доброжелательность, вежливость работников организации - 99,8 балла;

удовлетворенность условиями оказания услуг - 99,2 балла.

Самые высокие результаты получены организациями по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Максимальное количество баллов по названным критериям получили 63,3 % и 60 % организаций соответственно.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» только 20 % организаций культуры получили 80,00 баллов и более.

5.1.2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Алтайского края отметил:

средние значения показателей (по 59 организациям) по 5 общим критериям независимой оценки составляют 91,84 балла (из 100,00 возможных), в том числе по критериям:

открытость и доступность информации об организации - 95,1 балла;

комфортность условий предоставления услуг - 94,9 балла;

доступность услуг для инвалидов – 80,2 балла;  
 доброжелательность, вежливость работников организации – 95,0 баллов;

удовлетворенность условиями оказания услуг – 94,0 балла.

В целом медицинские организации получили высокую оценку условий оказания медицинских услуг.

5.1.3. Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при Министерстве образования и науки Алтайского края, отмечено:

средние значения показателей (по 680 организациям) по 5 общим критериям независимой оценки составляют 90,92 балла (из 100,00 возможных), в том числе по критериям:

открытость и доступность информации об организации – 94,1 балла;

комфортность условий предоставления услуг – 96,3 балла;

доступность услуг для инвалидов – 71,1 балла;

доброжелательность, вежливость работников организации – 97,5 балла;

удовлетворенность условиями оказания услуг – 95,6 балла.

Максимальное количество баллов (100,00) 44 организации получили по критерию открытости и доступности информации, 119 организаций – по критерию комфортности условий предоставления услуг, 152 организации – по критерию доброжелательности и вежливости работников, в 107 образовательных организациях 100 % родителей удовлетворены условиями оказания услуг.

5.1.4. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты Алтайского края отметил:

средние значения показателей (по 34 организациям) по 5 общим критериям независимой оценки составляют 89,30 балла (из 100,00 возможных), в том числе по критериям:

открытость и доступность информации об организации – 87,32 балла;

комфортность условий предоставления услуг – 98,23 балла;

доступность услуг для инвалидов – 76,31 балла;

доброжелательность, вежливость работников организации – 91,49 балла;

удовлетворенность условиями оказания услуг – 93,16 балла.

Получателями услуг высоко оценена комфортность условий предоставления социальных услуг, максимальное количество баллов (100,00 баллов) получили 18 организаций. В 11 организациях получатели (100,00 баллов) удовлетворены условиями оказания услуг. Отмечено доброжелательное и вежливое отношение сотрудников учреждений (примеры ответов из анкет получателей: «Как дома», «Как к родным»).

5.2. Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, составила:

в сфере культуры – 17526 человек;

в сфере охраны здоровья – 2753 человека (1144 – в амбулаторных условиях, 1609 – в стационарных условиях);

в сфере образования – 118606 человек;

в сфере социального обслуживания – 1990 человек.

5.3. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества.

5.3.1. В сфере культуры самые низкие результаты получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл по критерию составляет 29,9. В большинстве организаций (включая филиалы), расположенных в районах края, прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп.

Кроме того, низкие баллы организации набрали по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», так как отсутствуют официальные сайты организаций в сети «Интернет». Почти половина оцениваемых организаций имеют отдельные и не связанные между собой страницы, информирующие жителей края о деятельности районной библиотеки, клуба или музея, вместо единого сайта юридического лица.

Содержание и форма предоставления информации о деятельности организаций культуры на их официальных сайтах (в том числе страницах по направлениям деятельности) и информационных стендах не соответствуют требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Нарушены сроки актуализации данных.

5.3.2. В сфере охраны здоровья поступали замечания по поводу доступности предоставления услуг инвалидам, комфортности условий оказания услуг в медицинских организациях, наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте, соответствия официального сайта медицинской организации требованиям, изложенным в приказе Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.3.3. В сфере образования в 12 % организаций недостаточно обеспечена работа раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». В 26 % организаций (включая филиалы), расположенных в районах края, не в полной

мере созданы условия для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп.

#### 5.3.4. В сфере социального обслуживания:

на информационных стендах в помещениях, занимаемых организациями, и на их официальных сайтах в сети «Интернет» отсутствует актуальная информация, установленная нормативными правовыми актами (в 19 организациях этот показатель ниже 90,00 баллов);

неполная обеспеченность условий доступности объектов для инвалидов по зрению и слуху в части дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в 25 организациях);

неполная обеспеченность условий доступности объектов в части дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (контрастные противоскользящие полосы на ступенях наружных и внутренних лестниц; тактильно-контрастные указатели (тактильная плитка) на основных путях движения; звуковые и световые оповещатели (маяки) в 26 организациях;

мало сотрудников в организациях, прошедших обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

#### 5.4. Предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций социальной сферы:

5.4.1. Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг краевыми государственными и муниципальными организациями культуры внесены предложения:

разработать официальные сайты муниципальных организаций культуры; привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». В случае наличия у структурных подразделений (филиалов) собственных интернет-сайтов разместить на официальном сайте организации культуры активные ссылки на сторонние информационные ресурсы;

своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций;

привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех организациях (включая филиалы);

предпринять меры по созданию условий доступности всех оцениваемых муниципальных организаций культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности с учетом потребностей социальной составляющей данной категории потребителей в каждом конкретном поселении;

обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее.

5.4.2. Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Алтайского края внесены предложения:

предпринять меры по созданию доступности предоставления услуг инвалидам;

обеспечить комфортность условий оказания услуг в медицинских организациях;

обеспечить на официальном сайте медицинских организаций наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг;

привести официальные сайты медицинских организаций в соответствие с требованиями, изложенными в приказе Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.4.3. Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при Министерстве образования и науки Алтайского края внесены предложения:

своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы образовательных организаций;

предпринять меры по созданию условий доступности всех оцениваемых организаций сферы образования края для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности с учетом потребностей социальной составляющей данной категории потребителей в каждом конкретном поселении;

обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;

поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников учреждений;

поддерживать на высоком уровне качество организационных условий предоставления образовательных услуг.

5.4.4. Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты Алтайского края внесены предложения:

разместить на информационных стендах в помещениях, занимаемых организациями, и на их официальных сайтах в сети «Интернет» актуальную информацию о деятельности организаций согласно нормативным правовым актам;

обеспечить функционирование дистанционных способов обратной связи (телефон, электронная почта) и повысить корпоративную культуру использования электронных средств связи;

предпринять меры по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию, надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля), работникам, прошедшим необходимое обучение (инструктирование), оказывать помощь инвалидам;

оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов (согласно требованиям доступности услуг) на прилегающей к организации территории;

оборудовать (создать) спортивные площадки, лечебно-производственные трудовые мастерские при организациях социального обслуживания;

продолжить мониторинг мнения граждан о качестве условий оказания услуг организацией и проведение работ по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

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

6.1. Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти Алтайского края, руководителями органов местного самоуправления муниципальных образований Алтайского края планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

6.1.1. В сфере культуры:

планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2019 год утверждены и опубликованы на официальном сайте Минкультуры Алтайского края и на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) (далее – «сайт bus.gov.ru»).

6.1.2. В сфере охраны здоровья:

медицинскими организациями разработаны планы по устранению выявленных недостатков. Сводный план по всем медицинским организациям, прошедшим независимую оценку качества в 2018 году, утвержден 01.04.2019 заместителем министра здравоохранения Алтайского края и размещен на официальном сайте Минздрава Алтайского края.

6.1.3. В сфере образования:

планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, утверждены учредителями для 680 образовательных организаций;

планы размещены на официальных сайтах муниципальных органов

управления образованием (далее – МОУО), образовательных организаций и на сайте bus.gov.ru.

6.1.4. В сфере социального обслуживания:

планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, утверждены министром социальной защиты Алтайского края для 34 организаций;

планы размещены на официальных сайтах Минсоцзащиты Алтайского края, организаций социального обслуживания и на сайте bus.gov.ru.

6.2. Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений.

6.2.1. В сфере культуры:

руководители краевых государственных организаций ежемесячно представляют отчеты об исполнении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в Минкультуры Алтайского края.

В октябре 2019 года состоится заседание коллегии Минкультуры Алтайского края, на котором будет рассмотрен вопрос реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в организациях культуры Баевского, Калманского, Романовского, Тюменцевского, Суевского, Солтонского и Шипуновского районов.

6.2.2. В сфере охраны здоровья:

в соответствии с письмом Минздрава Алтайского края от 25.04.2019 № 21-14/ЛПУ/194 руководителям медицинских организаций, прошедших независимую оценку качества в 2018 году, рекомендовано направлять отчеты об исполнении плановых мероприятий в соответствии с указанными сроками в Минздрав Алтайского края, а также размещать их на официальных сайтах медицинских организаций.

6.2.3. В сфере образования:

контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, осуществляется на краевом и муниципальном уровнях. Вопросы реализации планов рассмотрены на совещаниях с руководителями МОУО, образовательных организаций.

В ноябре 2019 года состоится заседание коллегии Минобрнауки Алтайского края, на котором будет рассмотрен вопрос реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки в 2018 году.

6.2.4. В сфере социального обслуживания:

в соответствии с приказом Минсоцзащиты Алтайского края от 22.08.2019 № 27/Пр/285 «О размещении информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» назначены ответственные за подготовку

сведений о планах организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, о принятых поощрительных мерах и дисциплинарных взысканиях в отношении их руководителей, о принятых мерах по совершенствованию деятельности организаций. Возложен контроль за выполнением утвержденных планов и принятых решений.

6.3. Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей или других уполномоченных лиц организаций:

6.3.1. В сфере культуры:

в отношении 17 руководителей организаций приняты меры поощрения в форме премирования, награждения благодарственными письмами и почетными грамотами глав администраций муниципальных образований;

к 5 руководителям применены меры дисциплинарного взыскания.

6.3.2. В сфере охраны здоровья:

в связи с высокими результатами независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями дисциплинарные взыскания в отношении руководителей данных организаций не применялись.

6.3.3. В сфере образования:

в отношении 22 руководителей организаций приняты меры поощрения в форме награждения благодарственными письмами и почетными грамотами глав администраций муниципальных образований.

Меры дисциплинарного взыскания в отношении руководителей организаций не применялись.

6.3.4. В сфере социального обслуживания:

в отношении 4 руководителей организаций социального обслуживания приняты меры поощрения в форме награждения Благодарностью Министерства социальной защиты Алтайского края.

В связи с отсутствием отрицательных результатов (минимальный балл у организаций 81,0) дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц не применялись.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

7.1. Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества.

7.1.1. В сфере культуры на официальном сайте Минкультуры Алтайского края размещена информация о проведении независимой оценки качества, регулярно публиковались статьи о ходе независимой оценки качества организаций культуры.

7.1.2. В сфере охраны здоровья:

на официальном сайте Минздрава Алтайского края размещена информация о независимой оценке качества;

на официальных сайтах медицинских организаций размещены баннеры для оценки населением качества условий оказания услуг медицинскими организациями;

составлен план информирования населения Алтайского края о возможностях проведения оценки качества условий оказания медицинской помощи



на 2019 год на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

#### 7.1.3. В сфере образования:

на официальных сайтах Минобрнауки Алтайского края, МОУО, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещена информация о независимой оценке качества:

вопросы проведения независимой оценки качества работы организаций образования рассматривались на заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при Министерстве образования и науки Алтайского края, межрегиональной научно-практической конференции по оценке качества образования, совещаниях с руководителями МОУО.

#### 7.1.4. В сфере социального обслуживания:

на официальных сайтах Минсоцзащиты Алтайского края и организаций социального обслуживания размещена информация о независимой оценке качества, ссылка на анкету с целью интерактивного опроса граждан:

Минсоцзащитой Алтайского края утвержден приказ от 22.08.2019 № 27/Пр 285 «О размещении информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с которым назначены ответственные за организацию информационно-разъяснительной работы среди населения:

в организациях социального обслуживания проводятся мероприятия по информированию граждан о возможности их участия в независимой оценке качества оказания социальных услуг.

#### 7.2. Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями:

##### 7.2.1. В сфере культуры:

на официальном сайте Минкультуры Алтайского края размещена ссылка на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы.

##### 7.2.2. В сфере охраны здоровья:

результаты независимой оценки размещаются на сайте Минздрава Алтайского края. Средствами массовой информации на основе данных независимой оценки подготовлены информационные материалы в краевой газете «Мы и здоровье», журнале «Здоровье алтайской семьи».

##### 7.2.3. В сфере образования:

на официальном сайте Минобрнауки Алтайского края размещена ссылка на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предо-

ставляемых организациями социальной сферы;

рассмотрены вопросы популяризации раздела по независимой оценке сайта bus.gov.ru, мониторинга посещения гражданами указанного раздела, отзывов по результатам ознакомления с итогами оценки на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при Министерстве образования и науки Алтайского края, совещаниях с руководителями МОУО, муниципальных и краевых образовательных организаций;

проведена электронная рассылка информационных материалов (инструкций) о функционировании и возможностях сайта bus.gov.ru в муниципальные органы управления образованием.

#### 7.2.4. В сфере социального обслуживания:

на официальных сайтах Минсоцзащиты Алтайского края, организаций социального обслуживания размещена гиперссылка на официальную страницу сайта bus.gov.ru;

руководителями организаций социального обслуживания проведены мероприятия по информированию граждан о возможности их участия в размещении отзывов о качестве услуг на сайте bus.gov.ru;

на заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты Алтайского края рассматриваются вопросы о совместной работе по увеличению посещаемости сайта;

на официальных сайтах Минсоцзащиты Алтайского края, организаций социального обслуживания проводится опрос граждан по вопросам получения социальных услуг в организациях социального обслуживания.

На сайте bus.gov.ru отсутствуют отрицательные отзывы получателей социальных услуг.

#### 7.3. Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Алтайского края в 2018 году, а также предложения общественных советов по улучшению их деятельности доведены до сведения руководителей организаций, участвовавших в независимой оценке.

На официальных сайтах органов исполнительной власти, государственных и муниципальных организаций социальной сферы размещены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2019 год.

Органами исполнительной власти Алтайского края в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания осуществляется контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки за 2018 год, и принятых решений.