



**ГУБЕРНАТОР  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Москвитина, 72, г. Саратов, 410042  
Тел.: (845-2) 27-37-30; Факс (845-2) 23-68-51

25.06.2021 № 1-07-06-1627

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Председателю областной Думы**

**Романову А.С.**

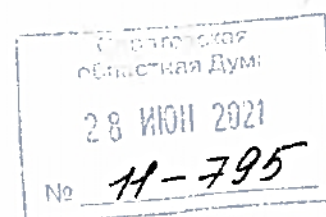
**Уважаемый Александр Сергеевич!**

В соответствии со статьей 57 Устава (Основного Закона) Саратовской области направляю обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории области, за 2020 год.

Приложение: на 18 л. в 1 экз.

**В.В. Радаев**

049918 \*



**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 2020 года по 31 декабря 2020 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 труда и социальной защиты Саратовской области от 7 сентября 2020 года № 570 «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 для организации, которая осуществит сбор и обобщение информации о качестве условий оказания образовательных услуг организациями, участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством образования области с оператором;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

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

Общественный совет имеет право:

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

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

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

### **В сфере социального обслуживания**

Согласно приказу министерства труда и социальной защиты Саратовской области от 7 сентября 2020 года № 570 «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 труда и социальной защиты области с оператором;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

предоставление министерству труда и социальной защиты 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;  
Прилипский Владимир Викторович;  
Санкова Лариса Викторовна;  
Цикунов Сергей Юрьевич;  
Зотов Андрей Алексеевич.

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

#### **В сфере культуры**

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

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Саратовской области с оператором заключен государственный контракт от 1 октября 2020 года № 19.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 75 639 рублей 00 копеек.

#### **В сфере охраны здоровья**

В соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 21-3/И/2-13868, в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением коронавирусной инфекции, на заседании Общественного совета при Министерстве здравоохранения Саратовской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями было принято решение о переносе проведения независимой оценки качества в 2020 году на 2021 год (весь персонал всех медицинских организаций был задействован на мероприятиях по ликвидации эпидемии, доступ пациентов в медицинские организации был крайне ограничен, основное число посещений приходилось на пациентов с ковидной



инфекцией, что сделало невозможным проведение анкетирования, визуальную оценку условий оказания медицинской помощи, оснащенность учреждений для оказания медпомощи пациентам с ограниченными возможностями и т.д.).

### **В сфере образования**

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

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Саратовской области, с оператором заключен государственный контракт от 17 августа 2020 года № 0860200000820004655\_167336.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 28170,08 рублей.

### **В сфере социального обслуживания**

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

На оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания с оператором заключен государственный контракт от 5 августа 2020 года № 61-С/38-22/2020.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 200 000 рублей.

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

в 2020 году на областном уровне независимая оценка качества проведена в отношении 67 организаций социальной сферы, что составило 18,7 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2020 году – 359), на муниципальном уровне – в отношении 1043 организации, что составило 53,1 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2020 году – 1965).

В 2021 году на областном уровне планируется проведение независимой оценки качества в отношении 128 организаций социальной сферы, что составит 35,9 процента от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 356), на муниципальном уровне – в отношении 313 организаций, что составит 17 процентов от общего количества организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 1841).



### **В сфере культуры**

В 2020 году независимая оценка качества проведена:

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

на муниципальном уровне – в отношении 44 учреждений, что составило 26,8 процента от общего количества муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2020 году – 164).

В 2021 году планируется проведение независимой оценки качества:

на областном уровне – в отношении 8 учреждений, что составит 44,4 процента от общего количества государственных учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 18);

на муниципальном уровне – в отношении 27 муниципальных учреждений культуры, что составит 17,2 процента от общего количества муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 157).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2020 год – 88,78 балла.

В 2020 году наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг набрало государственное учреждение культуры «Саратовский областной музей краеведения» – 98,52 балла.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры области набрало муниципальное автономное учреждение культуры «Балаковская городская центральная библиотека» муниципального образования город Балаково – 96,66 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры области набрало государственное автономное учреждение культуры Саратовской области «Исторический парк «Моя история» – 96,28 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Алексеевского муниципального образования» – 75,86 балла.

### **В сфере охраны здоровья**

В соответствии с письмом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 21-3/И/2-13868 в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением

коронавирусной инфекции, в 2020 году независимая оценка качества не проводилась.

В 2021 году планируется проведение независимой оценки качества в отношении 48 медицинских организаций, в том числе 23 медицинских организаций, оценка которых перенесена с 2020 года, что составит 40,6 процента от общего количества медицинских организаций области, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 118).

### **В сфере образования**

В 2020 году независимая оценка качества проведена:

на областном уровне – в отношении 39 государственных образовательных организаций, что составило 34,8 процента от общего количества государственных образовательных организаций области, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2020 году – 112);

на муниципальном уровне – в отношении 999 образовательных организаций, что составило 55,5 процента от общего количества образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2020 году – 1801).

В 2021 году планируется проведение независимой оценки качества:

на областном уровне – в отношении 42 государственных образовательных организаций, что составит 33,6 процента от общего количества государственных образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 125);

на муниципальном уровне – в отношении 286 учреждений, что составит 17 процентов от общего количества образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 1684; уменьшение количества организаций по сравнению с 2020 годом произошло из-за реорганизации учреждений путем слияния отдельных дошкольных организаций и организаций общего образования, а также путем перевода отдельных организаций (учреждений культуры, оказывающих образовательные услуги) с муниципального уровня на государственный).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка качества за 2020 год – 89,65 балла.

В 2020 году наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества среди государственных образовательных организаций области набрали государственное бюджетное учреждение Саратовской области «Центр психолого-педагогического и медико-социального сопровождения детей» п. Модин Озинского района - 100 баллов, государственное автономное учреждение Саратовской области «Марковский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» - 100 баллов.

Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями области в 2020 году набрало муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 16» Энгельсского муниципального района Саратовской области – 98 баллов.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества услуг государственными образовательными организациями области набрало государственное бюджетное учреждение Саратовской области «Центр психолого-педагогического и медико-социального сопровождения детей» г. Балаково – 78,33 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями области набрало муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 112» Кировского района г. Саратова – 50,54 балла.

### **В сфере социального обслуживания**

В 2020 году независимая оценка качества проведена в отношении 24 организаций социального обслуживания области, что составило 25,8 процента от общего количества организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2020 году – 93).

В 2021 году планируется проведение независимой оценки качества в отношении 32 организаций социального обслуживания области, что составит 33,7 процента от общего количества организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (общее количество организаций в 2021 году – 95).

Отраслевой результат независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания за 2020 год – 96,8 балла.

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 Ртищевского района» – 99,8 балла.

Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания набрала автономная некоммерческая организация по оказанию социальных услуг «Кризисный центр «С верой в жизнь!» – 91 балл.

## **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 2020 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В анкетировании, проводимом в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Саратовской области в 2020 году, приняли участие более 115 тысяч респондентов, в т.ч.:

в сфере культуры: на областном уровне – 1000 респондентов, на муниципальном уровне – более 2 тысяч респондентов;  
в сфере образования: 112055 респондентов;  
в сфере социального обслуживания: 617 респондентов.

### **В сфере культуры**

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

отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  
отсутствие для инвалидов по слуху услуг сурдопереводчика;  
недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг;  
отсутствие сменных кресел-колясок;  
отсутствие возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

*Предложения Общественного совета по улучшению деятельности учреждений культуры:*

обеспечить парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;  
обеспечить для инвалидов по слуху услуги сурдопереводчика;  
создать условия для комфортного пребывания посетителей в муниципальных учреждениях культуры области, в том числе инвалидов;  
оборудовать входы в учреждения пандусами, обустроить входные двери, пороги, лестницы контрастными обозначениями;  
обеспечить в учреждениях наличие сменных кресел-колясок;  
обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению.

### **В сфере образования**

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

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

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

неполное обеспечение комфортности оказания образовательных услуг.



*Предложения общественных советов по улучшению деятельности образовательных организаций:*

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

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

обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг; довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг, до 100 процентов.

### **В сфере социального обслуживания**

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

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

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

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

руководителям учреждений провести анализ результатов независимой оценки качества;

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

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

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

по результатам независимой оценки качества уполномоченными органами исполнительной власти области (министерством культуры области, министерством образования области, министерством труда и социальной защиты области в первом квартале 2021 года разработаны и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году (далее – планы по устранению недостатков).

При подготовке планов по устранению недостатков учтены рекомендации Саратовской областной Думы в соответствии с постановлением Саратовской областной Думы от 23 сентября 2020 года № 54-1091 «Об обязательном публичном отчете Губернатора Саратовской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Саратовской области, за 2019 год».

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 2020 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 2021 года.

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

По результатам независимой оценки качества за 2020 год руководителю государственного учреждения культуры области, получившему максимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества, установлена единовременная премия.

При назначении стимулирующих выплат руководителям муниципальных учреждений культуры области были учтены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг за 2020 год. Руководителям муниципальных учреждений культуры, не набравших максимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2020 году, указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

### **В сфере образования**

Министерством образования области утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году; будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по итогам 6 месяцев 2021 года.

В целях реализации части 14 статьи 95.2 Федерального закона

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

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

Результаты независимой оценки качества в отношении учреждений, набравших наибольшие баллы, были учтены при премировании руководителей по итогам работы в 2020 году (приказ министерства образования Саратовской области от 29 января 2021 года № 19-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.

Руководителям учреждений, получивших наименьшее количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества, указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

### **В сфере социального обслуживания**

В первом квартале 2021 года подготовлены и утверждены министерством труда и социальной защиты области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Министерством труда и социальной защиты области будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по итогам 6 месяцев 2021 года.

Результаты независимой оценки качества в отношении учреждений, набравших максимальные баллы, были учтены при премировании руководителей по итогам работы в 2020 году (приказы министерства труда и социальной защиты Саратовской области от 23 декабря 2020 года № 755 л/с, № 756 л/с, от 25 декабря 2020 года № 770 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 2020 году граждане оставили 21 положительный отзыв о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

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

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

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

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

Руководителями учреждений культуры проведен анализ результатов независимой оценки качества.



Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры области в 2020 году, размещены на сайте министерства культуры области и сайтах администраций муниципальных районов области.

Информация о результатах выполнения в 2021 году планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры области, будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на сайте министерства культуры области и сайтах администраций муниципальных районов области.

### **В сфере охраны здоровья**

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

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

Информация о возможности участия граждан в независимой оценке качества размещена в общедоступных местах медицинских организаций.

Отзывы и предложения граждан учитываются в работе организаций здравоохранения, что способствует повышению качества условий оказания услуг.

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

### **В сфере образования**

Руководителями образовательных организаций проведен анализ результатов независимой оценки качества.

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

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

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

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

для популяризации раздела официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) министерством образования области в 2020 году обновлена инструкция по работе с официальным сайтом [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

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

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

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

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

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

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

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

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

В 2020 году на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) граждане оставили 424 положительных отзывов о деятельности образовательных учреждений и о качестве условий оказания услуг учреждениями образования области.

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

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

**В сфере социального обслуживания**

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

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

Руководителями учреждений социального обслуживания проведен анализ результатов независимой оценки качества.

На 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 2021 года.

Информация о результатах выполнения в 2021 году планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания области, будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на сайте министерства труда и социальной защиты области.

В 2020 году на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) граждане оставили 276 положительных отзывов о деятельности организаций социального обслуживания области.

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

Губернатор Саратовской области

В.В. Радаев

«25» июня 2021 года