

**Информация об исполнении подпунктов «а», «б», «в»
пункта 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации
от 28 января 2017 года № Пр -161 по состоянию на 25 октября 2017 года**

В Курганской области выполнен план мероприятий по исполнению подпунктов «а» - «в» пункта 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 года № Пр-161, подготовленный на основе предложений Общественных советов при органах исполнительной власти социальной сферы Курганской области.

По подпункту «а» пункта 4 об обеспечении охвата 100 % организаций социальной сферы независимой оценкой качества оказания услуг населению к концу 2017 года.

Координацию работы по проведению независимой оценки качества осуществляет Правительство Курганской области. В органах исполнительной власти социальной сферы также определены ответственные за организацию работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг. Непосредственно независимую оценку проводят общественные советы, действующие при органах исполнительной власти социальной сферы, в состав которых входят представители Общественной палаты Курганской области, общественных организаций, средств массовой информации.

Вопрос о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры рассмотрен на совещании у Губернатора Курганской области в июне 2017 года. В плане работы Правительства Курганской области на ноябрь текущего года предусмотрен отчет Департамента образования и науки Курганской области о выполнении пунктов «а» - «в» пункта 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации № Пр-161.

В июле 2017 года вопрос об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Курганской области рассмотрен на заседании Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации.

В 2017 году независимая оценка качества оказания услуг населению проведена в отношении 1027 организаций социальной сферы, в том числе 818 организаций в сфере образования, 136 - в сфере культуры, 57 - в сфере охраны здоровья (организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Курганской области медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности), 16 - в сфере социального обслуживания. В итоге обеспечен 100 % охват организаций социальной сферы Курганской области независимой оценкой качества оказания услуг.

Из охваченных в 2017 году независимой оценкой - 143 государственных организации, 756 муниципальных, 128 негосударственных.

Кроме того, использовался еще один канал с целью изучения мнения получателей услуг - личный опрос (опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе).

Проведение опросов в виде анкетирования в соответствии с утвержденными методами было проведено в 53 организациях культуры, это 38,9 % от общего

количества (136). В 2017 году приняли участие в независимой оценке 47897 респондентов, в 2016 году - около 30 тысяч. В независимой оценке качества на бумажных носителях в текущем году приняли участие 8050 респондентов.

По завершению анкетирования граждан 8 сентября 2017 года на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации из Курганской области заполнено 29945 анкет в электронном виде (2016 год - 9787, в 2017 году увеличение на 67,4 %) и 7449 анкет в бумажном виде (2016 год - 626 анкет, в 2017 году увеличение на 91,4 %).

В сфере образования в 2017 году операторами опрошено более 80 тысяч респондентов, в 2016 году - 7500 респондентов.

В сфере социального обслуживания в 2017 году опрошено 1187 респондентов, в 2016 году - 951.

С целью эффективной работы в ходе проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций в каждом из 26 муниципалитетов определены координаторы, прошедшие курсовую подготовку в ГАОУ ДПО «Институт развития образования и социальных технологий». Кроме того, в целях разъяснения отдельных вопросов по проведению независимой оценки качества для координаторов проведен вебинар в режиме видеоконференции, направлено письмо в муниципальные органы управления образованием о необходимости проведения разъяснительной работы с руководителями организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2017 году.

Проведен отбор организаций-операторов для проведения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве услуг. В установленный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации срок, до 15 апреля 2017 года, перечни организаций и информации об организациях-операторах размещены на официальном сайте (www.bus.gov.ru).

Итоги независимой оценки качества оказания услуг рассмотрены на заседаниях общественных советов при органах исполнительной власти социальной сферы Курганской области в августе - сентябре 2017 года, разработаны предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социальной сферы.

В срок до 30 сентября текущего года количественные показатели результатов независимой оценки (баллы) размещены на официальном сайте (www.bus.gov.ru) и на официальных сайтах органов исполнительной власти в соответствии с графиком проведения работы в субъектах Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в 2017 году.

По итогам независимой оценки общая удовлетворенность населения качеством услуг организаций социального обслуживания в среднем составляет 96,5 %, медицинских организаций - 95,1 %, организаций культуры - 87,3 %, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, - 80 %.

20 сентября 2017 года в Правительстве Курганской области состоялось заседание межведомственной рабочей группы с участием представителей Общественной палаты Курганской области, общественных советов при органах исполнительной

власти Курганской области, на котором были рассмотрены итоги независимой оценки качества оказания услуг в Курганской области в 2017 году.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и образования регулярно освещается региональными средствами массовой информации.

По подпункту «б» пункта 4 об обеспечении соблюдения единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации, при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

Работа по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы осуществляется строго в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, методическими рекомендациями федеральных органов исполнительной власти по проведению независимой оценки качества оказания услуг (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 февраля 2016 года № 80 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания», приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2016 года № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»).

Органы исполнительной власти социальной сферы Курганской области реализуют ведомственные планы работ по проведению независимой оценки качества на 2016-2018 годы.

На официальных сайтах Департамента образования и науки Курганской области, Департамента здравоохранения Курганской области, Главного управления социальной защиты населения Курганской области, Управления культуры Курганской области размещены нормативные акты, регламентирующие проведение независимой оценки качества.

По подпункту «в» пункта 4 об обеспечении принятия по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы решений, предусматривающих поощрение организаций, занимающих высшие места

в региональных рейтингах, а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки.

В каждой отрасли социальной сферы составлен рейтинг организаций. С целью поощрения организаций, занимающих высшие места в региональных рейтингах, Департамент образования и науки Курганской области по согласованию с Общественным советом при Департаменте образования и науки Курганской области учредил девять кубков «Независимая оценка качества образовательной деятельности» (приказ Департамента образования и науки Курганской области от 29 сентября 2017 года № 1310). Наряду с вручением кубков предусмотрено также награждение коллективов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, занявших первые места в рейтингах организаций по типам организаций или видам реализуемых программ по результатам независимой оценки качества, Почетной грамотой Департамента образования и науки Курганской области (приказ Департамента образования и науки Курганской области от 6 октября 2017 года № 1346). Девять организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлены для награждения Почетными грамотами Департамента образования и науки Курганской области.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг двум организациям культуры, получившим высшие баллы в рейтинге, будут вручены Благодарственные письма Управления культуры Курганской области.

Информация о медицинских организациях, получивших высокие баллы (свыше 70 баллов) в рейтинге по результатам независимой оценки качества оказания услуг, учтена в октябре 2017 года на заседании комиссии по оценке выполнения целевых показателей эффективности деятельности государственных бюджетных и казенных учреждений, подведомственных Департаменту здравоохранения Курганской области, и премировании их руководителей. Руководители двух медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов (и по поликлинике, и по стационару), представлены для поощрения Благодарственными письмами Департамента здравоохранения Курганской области.

По предложению Общественного совета при Главном управлении социальной защиты населения Курганской области четырем организациям, занимающим верхние строчки рейтинга, будут вручены Благодарственные письма Главного управления социальной защиты населения Курганской области.

Органы исполнительной власти социальной сферы Курганской области разработали планы по улучшению качества работы организаций и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, с включением мероприятий по контролю за исполнением планов. В декабре 2017 года в Правительстве Курганской области состоится совещание с руководителями органов исполнительной власти и председателями общественных советов при органах исполнительной власти по вопросу реализации указанных планов.

В соответствии с приказом Департамента образования и науки Курганской области от 6 октября 2017 года № 1346 предусмотрено: включение организаций, осуществляющих образовательную деятельность, имеющих наихудшие показатели

по результатам проведенной оценки, в ежегодный план проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на следующие годы; в ведомственные планы проверок на 2018 год; в перечень образовательных организаций, показывающих низкие образовательные результаты, для оказания индивидуальной методической помощи. Результаты будут учитываться при оценке эффективности деятельности руководителей подведомственных образовательных организаций.

В отношении руководителей четырех медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов, применено снижение стимулирующих выплат.

В связи с тем, что ни одна проверяемая организация культуры в 2017 году не набрала максимального количества баллов, принято решение о необходимости разработки планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг для всех 136 организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества. При невозможности исполнения предложений по улучшению качества оказания услуг будет рассмотрен вопрос о реорганизации организаций культуры путем перевода в филиал либо структурное подразделение.

На заседании Общественного совета при Управлении культуры Курганской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в ноябре 2017 года планируется заслушать представителей учредителя и руководителей десяти муниципальных организаций культуры, занявших низшие строчки рейтинга по результатам независимой оценки качества в 2017 году.

По итогам независимой оценки в 2017 году приказом Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 22 сентября 2017 года № 528 утвержден план мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания. В соответствии с утвержденным планом предусмотрены мероприятия по наполняемости официальных сайтов организаций в соответствии с требованиями законодательства, по улучшению комфортности и доступности условий получения социальных услуг, повышению квалификации специалистов, запланированы проверки питания и оказания социально-бытовых услуг. Руководителям организаций, прошедшим независимую оценку в 2017 году, поручено разработать и утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, и улучшению качества оказания услуг.

В ноябре текущего года Главным управлением социальной защиты населения Курганской области будут организованы проверки трех организаций социального обслуживания, занимающих нижние строчки рейтинга по результатам независимой оценки качества в 2017 году. По итогам проверок с учетом выявленных нарушений будет принято решение о применении конкретных мер в отношении руководителей указанных организаций социального обслуживания.