**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ**

**Губернатора Саратовской области Радаева Валерия Васильевича**

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

**с 1 января 2018 года по 31 декабря 2018 года**

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

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

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

1. **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, утвержден состав ведомственного общественного совета по проведению независимой оценки качества (протокол внеочередного заседания Совета Общественной палаты Саратовской области от 27 февраля 2018 года № 2).

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).

**Задачи и полномочия общественных советов.**

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.

**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.

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

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

На проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Саратовской области с оператором заключен государственный контракт от 13 июля 2018 года  
№ 09-18.

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

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

В 2018 году независимая оценка качества проведена:

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

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

В 2019 году планируется проведение независимой оценки качества:

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

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

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

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

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

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

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

1. **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 культуры Саратовской области в 2018 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В анкетировании, проводимом в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, на областном уровне – 2 тысячи респондентов, на муниципальном уровне – более 3 тысяч респондентов.

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

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

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

получатели услуг не удовлетворены доброжелательностью   
и вежливостью работников организации.

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

отсутствие официального сайта в учреждениях культуры области;

недостаточная организация комфортных условий пребывания   
в учреждениях культуры;

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

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

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

обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению;

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

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

создать и оптимизировать содержание официальных сайтов учреждений;

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

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

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

На основании результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению качества условий оказания услуг министерством культуры области разработаны планы по устранению выявленных недостатков, с перечнем мероприятий и указанием сроков устранения недостатков.

Министерством культуры области будет осуществлен промежуточный контроль выполнения указанных планов по устранению недостатков по итогам 6 месяцев 2019 года.

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

По результатам независимой оценки качества за 2018 год руководителю государственного учреждения культуры области, получившему максимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества, установлена единовременная премия.

Руководителю государственного учреждения культуры, получившему минимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2018 году, объявлено устное замечание, строго указано на необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

При назначении стимулирующих выплат руководителям муниципальных учреждений культуры области были учтены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг за 2018 год. Руководителям муниципальных учреждений культуры, получившим минимальное количество баллов по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2018 году, указано на  
необходимость устранения выявленных нарушений и их дальнейшее недопущение.

**7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.**

По результатам мониторинга посещений официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в 2019 году граждане оставили 11 положительных отзывов о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры области.

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

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

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

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

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

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