

**Обязательный публичный отчет  
Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай о  
результатах независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального  
обслуживания, которые расположены на территории Республики Алтай  
с 01.01.2019 г. по 31.12.2019 г.**

**1. Нормативные правовые акты Республики Алтай, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания:**

**1.1.** распоряжение Правительства Республики Алтай от 27 февраля 2020 года № 96-р «О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Республике Алтай»;

**1.2. В сфере культуры:**

приказ Министерства культуры Республики Алтай от 31 июля 2018 года № 135-п «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай»;

**1.3. В сфере охраны здоровья:**

приказ Министерства здравоохранения Республики Алтай от 16 января 2019 года № 6-од «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Республики Алтай по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

**1.4. В сфере образования:**

приказ Министерства образования и науки Республики Алтай от 8 июня 2018 года № 702 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, подведомственными Министерству образования и науки Республики Алтай»;

**1.5. В сфере социального обслуживания:**

приказ Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 14 мая 2018 года № П/159 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай».

**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» (далее - Федеральный закон № 392-ФЗ), вступившим в силу 6 марта

2018 года, Общественные палаты субъектов Российской Федерации формируют Общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

По обращению органов исполнительной власти Республики Алтай, участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг, Общественной палатой Республики Алтай 27 июня 2018 года сформированы и утверждены составы Общественных советов, в состав которых вошли представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

Положения об Общественных советах по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг утверждены всеми органами исполнительной власти Республики Алтай, при которых созданы данные Общественные советы.

Положениями об Общественных советах в соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ определены их задачи и полномочия:

определение перечня организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;

рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых органами исполнительной власти в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай (далее - Оператор);

проведение независимой оценки качества в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай с учетом информации, предоставленной Оператором;

формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай, а также предложений по улучшению их деятельности.

#### **2.1. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры:**

Анчибаев Игорь Данилович - член Региональной общественной организации «Федерация самбо и дзюдо Республики Алтай»;

Гордеев Роман Александрович - член Общественной палаты Республики Алтай, член регионального отделения Всероссийской общественной организации Республики Алтай «Молодая гвардия «Единая Россия»;

Жирнова Галина Филимоновна - член Президиума городского совета ветеранов;

Попошев Владимир Александрович - член Союза журналистов Республики Алтай, ведущий программ ТВ ГТРК «Горный Алтай»;

Тадышева Наталья Олеговна - сопредседатель регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Республике Алтай;

Ядагаев Геннадий Лукич - член Общественной палаты Республики Алтай, президент региональной общественной организации «Федерация Алтай шатры Республики Алтай»;

**2.2. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья:**

Попов Константин Викторович - член Общественной палаты Республики Алтай, член местной общественной организации «Телецкий водно - моторный клуб» с. Артыбаш Республики Алтай;

Ошлыкова Лидия Карловна - председатель городской общественной организации «Союз пенсионеров России» г. Горно-Алтайска;

Пушкарева Елена Викторовна - председатель Региональной общественной организации «Конно - спортивный клуб инвалидов Республики Алтай «Эдельвейс»;

Сатин Добрыня Владимирович - член Общественной палаты Республики Алтай, представитель филиала некоммерческого партнерства «Всероссийское Хоровое Общество» в Республике Алтай;

Чичинов Валерий Мамыевич - член Союза журналистов Республики Алтай, член Молодежной Ассамблеи народов Республики Алтай;

Яськов Иван Михайлович - член Союза журналистов Республики Алтай, член Молодежной Ассамблеи народов Республики Алтай;

**2.3. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере образования:**

Сабин Артур Семенович - член Общественной палаты Республики Алтай, Региональная общественная организация «Олимпийский совет Республики Алтай»;

Укачин Амыр Борисович - член Общественной палаты Республики Алтай, Союз художников Республики Алтай;

Бандура Кристина Яковлевна - член Союза журналистов Республики Алтай, ведущая программы ТВ ГТРК «Горный Алтай»;

Килин Анатолий Валерьевич - председатель Горно - Алтайской городской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Торбоков Арчын Владимирович - член Общественной палаты Республики Алтай;

Чувашова Тамара Николаевна - член Алтайского республиканского Общероссийского общественного фонда «Российский детский фонд»;

**2.4. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в социального обслуживания:**

Кремер Константин Адамович - председатель Правления регионального отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Республике Алтай;

Арбакова Диилек Токтончиновна - член Общественной палаты Республики Алтай, член региональной общественной организации «Ассоциация врачей Республики Алтай»;

Лутцев Александр Владимирович - член молодежной Ассамблеи народов России «Мы - россияне»;

Мартынова Галина Дмитриевна - председатель Алтайского республиканского отделения общероссийского общественного фонда «Российский детский фонд»;

Кулеева Марина Павловна - член Союза журналистов Республики Алтай, ведущая программ ТВ ГТРК «Горный Алтай»;

Филиппов Александр Владимирович, председатель региональной культурно - спортивной общественной организации «Военно - патриотический поисковый центр «Вымпел».

### **3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы:**

Функции Оператора в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью «Сервис».

Государственный контракт на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2019 году органами исполнительной власти Республики Алтай и органами местного самоуправления Республики Алтай с Оператором не заключался.

Работа Оператором выполнена по заключенным договорам возмездного оказания услуг согласно п. 4 ч.1 ст. 93 Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Объем финансовых средств, выделенных на работу Оператора, по отраслям социальной сферы:

в сфере культуры - 124,1 тыс. рублей;

в сфере охраны здоровья - 91,8 тыс. рублей;

в сфере образования - 182, 8 тыс. рублей;

в сфере социального обслуживания - 88,0 тыс. рублей.

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

**4.1.** Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества, по Республике Алтай - 94 учреждения, и их удельный вес (в процентах) - 34 %, по отраслям социальной сферы:

в сфере культуры - 9 учреждений (27 %);

в сфере образования - 68 организаций (31 %);

в сфере социального обслуживания - 12 учреждений (71 %).

в сфере охраны здоровья - 5 организаций (25 %);

Всего подведомственных медицинских организаций Министерству здравоохранения Республики Алтай - 26. В соответствии с приказом Минздрава России от 28 апреля 2018 года № 197н не проводится независимая оценка в отношении 6 организаций, всего подлежит независимой оценке 20 организаций.

**4.2.** Наименование организации социальной сферы, набравшей наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

в сфере культуры - автономное некоммерческое учреждение культуры «Музей истории и культуры Уймонской долины» муниципального образования «Усть - Коксинский район» Республики Алтай - 87,34 баллов;

в сфере охраны здоровья - бюджетное учреждение здравоохранения

Республики Алтай «Усть - Канская районная больница» - 91 балл;

в сфере образования - муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10 города Горно-Алтайска» - 95,12 баллов;

в сфере социального обслуживания - казенное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Турочакского района» - 98,02 балла.

**4.3.** Наименование организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

в сфере культуры - муниципальное учреждение культуры «Дом Творчества и Досуга» Турочакского района - 54,86 баллов;

в сфере охраны здоровья - автономное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Республиканская стоматологическая поликлиника» - 81 балл;

в сфере образования - муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Ёлочка» с. Шебалино - 55,50 баллов;

в сфере социального обслуживания - казенное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Улаганского района» - 88,98 баллов.

**4.4.** Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества в 2020 году:

в сфере культуры - 11 учреждений (32 %);

в сфере охраны здоровья - 7 организаций (35 %);

в сфере образования - 83 организаций (32 %);

в сфере социального обслуживания на 2020 год проведение независимой оценки качества учреждений социального обслуживания не запланировано.

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

**5.1. В сфере культуры.**

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай, от 3 декабря 2019 года № 12, предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Алтай в 2019 году, признаны удовлетворительными.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай в 2019 году приняли участие более 4468 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай в 2019 году:

а) по улучшению качества информирования:

не организована работа официальных сайтов организаций на постоянной основе, не своевременно проводится актуализация размещенной информации;

не ведется системная работа по привлечению активных пользователей официальных сайтов и посетителей групп в социальных сетях;

не осуществляется анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленными нормативными правовыми актами об объеме информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах;

б) по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта:

недоступность питьевой воды в здании Национального театра Республики Алтай;

не соблюдается температурный режим в Национальном театре Республики Алтай во время проведения мероприятий;

в здании театра не организована работа буфета с доступными ценами;

в) по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг и интерактивных форм работы с клиентами:

не обеспечен охват персонала повышением квалификации (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет).

г) по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом:

не обеспечена возможность онлайн - покупки и бронирования билетов;

пополнение библиотечного фонда сельских библиотек в части приобретения литературы для молодежи и детей проводится не регулярно.

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай по улучшению деятельности организаций культуры:

проведение анализа официальных сайтов учреждений и доработка с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов;

приведение информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности учреждений, в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

разработка планов по обеспечению условий комфорта на территории и в здании учреждений культуры;

проведение целенаправленной системной работы по привлечению активных пользователей официальных сайтов учреждений;

проведение актуализации информации для потребителей услуг на официальных сайтах учреждений культуры в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

## **5.2. В сфере охраны здоровья.**

Протоколом Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Алтай по проведению независимой оценки качества организаций здравоохранения от 28 ноября 2019 года, предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях, утверждены и признаны удовлетворительными.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай в 2019 году приняли участие

3843 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья Республики Алтай в 2019 году:

информация о деятельности учреждений, размещенная на информационных стендах не в полной мере соответствуют перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, является устаревшей;

недоступность питьевой воды для посетителей;

замечания в регулировании потоков пациентов, очередность в регистратурах поликлиник;

на сайтах медицинских организациях не обновляется информация;

имеются факты несоблюдения персоналом правил этики и деонтологии при общении по телефону.

Предложения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Алтай по проведению независимой оценки качества организаций здравоохранения:

приведение информации, размещенной на информационных стендах медицинских организаций, в соответствие с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

проведение с сотрудниками регистратуры/приёмного покоя тренингов по технологиям общения с пациентами и практикам самоконтроля;

разработка медицинскими организациями планов по устранению нарушений и замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

### **5.3. В сфере образования.**

Согласно протоколам заседаний Общественных советов по проведению независимой оценки качества, созданных при администрации муниципальных районов и города Горно-Алтайска, результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, подведомственными муниципальным органам управления образованием, представленные Оператором, утверждены и признаны удовлетворительными. Уровень удовлетворённости получателей образовательных услуг условиями оказания услуг оценен положительно.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования Республики Алтай в 2019 году приняли участие более 6500 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования Республики Алтай в 2019 году:

недостаточность (полнота сведений) о работе организаций на официальных сайтах учреждений образования в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

недостаточность оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Предложения Общественных советов по улучшению деятельности образовательных организаций:

а) по критерию «Доступность образовательной среды для инвалидов»:  
проанализировать полученные результаты независимой оценки качества и разработать план по устранению недостатков на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации;

продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

б) по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»:

проанализировать работу сайтов (техническую, информационную) и доработать их с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов;

вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта;

осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения, с учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички - указатели;

использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей образовательных услуг.

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

Протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 28 ноября 2019 года № 5, предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждены и признаны удовлетворительными. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценен как высокий.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Республики Алтай в 2019 году приняли участие 3450 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Республики Алтай в 2019 году:

оборудовать зоны ожидания для посетителей учреждения;

обеспечить питьевой водой посетителей учреждения с детьми (установить кулеры);

увеличить число приемных дней в неделю;

оперативно информировать получателей услуг об изменениях в законодательстве;

рассмотреть возможность введения электронной очереди для посетителей учреждения;

обеспечить индивидуальный подход по работе с инвалидами.

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости



населения Республики Алтай:

провести анализ, полученных от Оператора результатов независимой оценки качества;

разработать планы по улучшению качества предоставления услуг с учётом рекомендаций Общественного совета.

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

**6.1. В сфере культуры.**

Министерством культуры Республики Алтай и органами местного самоуправления Республики Алтай разработаны Планы по устранению недостатков, выявленных в 2019 году в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры Республики Алтай. Основные контрольные мероприятия по исполнению планов запланированы на декабрь 2020 года.

Часть мероприятий, в частности продолжение работы по созданию доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ, требует значительных финансовых затрат, будет выполняться по мере выделения дополнительного финансирования без указания конкретных сроков исполнения.

**6.2. В сфере охраны здоровья.**

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организациями здравоохранения в 2019 году, утвержден Министром здравоохранения Республики Алтай 31 марта 2020 года.

Контроль за исполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Алтай в 2019 году, осуществляется сотрудниками Министерства здравоохранения Республики Алтай, также данный вопрос рассматривается на заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества.

**6.3. В сфере образования.**

С учётом предложений Общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями разработаны и утверждены главами администраций муниципальных образований в Республике Алтай планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2019 году (далее - Планы).

Планы разработаны в соответствии с установленной формой (постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457) и размещены на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) до 13 марта 2020 года (срок определён Министерством просвещения Российской Федерации).

Распорядительными актами администрации муниципальных районов и города Горно-Алтайска назначены должностные лица, ответственные за организацию работы по устранению выявленных недостатков, приказами муниципальных органов управления образованием определены сроки и формы представления отчетов подведомственными образовательными организациями о выполнении мероприятий утверждённых Планов.

Дисциплинарные взыскания к руководителям образовательных организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2019 году, не применялись, так как наименьший итоговый балл оценки качества

по образовательной организации соответствовал уровню оценки «Удовлетворительно».

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

Протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 5 марта 2020 года № 1 утверждены результаты независимой оценки качества за 2019 год, установлены сроки разработки и размещения на официальных сайтах планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

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

Информационно - разъяснительная работа для населения о проведении независимой оценки качества работы организаций, социальной сферы Республики Алтай проводилась посредством:

размещения объявлений на официальных сайтах учреждений в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» ([http://aurakcson.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=251&Itemid=193](http://aurakcson.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=251&Itemid=193); <https://culture-altai.ru/glavnaya/all-news/uvazhaemye-poluchатели-sotsialnykh-uslug/>);

размещения информации на стендах в организациях социальной сферы Республики Алтай;

проведения заседаний Общественных советов при 4 органах исполнительной власти Республики Алтай и 11 общественных советов органов местного самоуправления Республики Алтай.

Кроме этого, в рамках информационно - разъяснительной кампании для населения материалы о независимой оценке качества системно размещаются (актуализируются) на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Алтай и органов местного самоуправления Республики Алтай в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (раздел «Независимая оценка»):

рейтинги учреждений;

планы по улучшению качества работы организации; нормативная документация, обеспечивающая проведение независимой оценки;

объявления, памятки, анонсы о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

В целях популяризации среди населения сайта [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Алтай и подведомственных им учреждений, органов местного самоуправления Республики Алтай в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размещены баннеры «Независимая оценка качества» с возможностью перехода по ссылке на сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Так же созданы специальные вкладки на указанных официальных сайтах, где размещается вся актуальная информация о проведении независимой оценки качества и разъяснения о возможности участия граждан в оценке качества услуг.

Органами исполнительной власти Республики Алтай в трудовые договоры с руководителями организаций образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания Республики Алтай, подлежащих проведению

независимой оценки качества условий оказания услуг, в показатели эффективности работы включены результаты независимой оценки и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

Глава Республики Алтай,  
Председатель Правительства  
Республики Алтай



О.Л. Хорохордин

22.05.2020  
дата