

**Обязательный публичный отчет**  
**Врио Губернатора Мурманской области Андрея Владимировича Чибиса**  
**о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,**  
**социального обслуживания, которые расположены на территории**  
**Мурманской области**  
**за 2018 год**

**1. Нормативные правовые акты Мурманской 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).**

– Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО (ред. от 09.04.2018) «О культуре»;

– Закон Мурманской области от 12.11.2012 № 1534-02-ЗМО (ред. от 21.02.2019) «Об охране здоровья граждан на территории Мурманской области»;

– Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО (ред. от 24.12.2018) «Об образовании в Мурманской области»;

– Закон Мурманской области от 19.12.2014 № 1818-01-ЗМО (ред. от 10.12.2018) «О социальном обслуживании граждан в Мурманской области»;

– Закон Мурманской области от 06.07.2017 № 2159-01-ЗМО (ред. от 09.04.2018) «Об Общественной палате Мурманской области»;

– постановление Правительства Мурманской области от 08.11.2013 № 650-ПП/16 (ред. от 03.04.2018) «Об общественных советах при исполнительных органах государственной власти Мурманской области»;

– постановление Правительства Мурманской области от 18.10.2013 № 608-ПП (с изменениями) «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Мурманской области, оказывающих социальные услуги»;

– постановление Правительства Мурманской области от 29.06.2018 № 292-ПП (ред. от 20.02.2019) «Об утверждении Плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– приказ Министерства экономического развития Мурманской области от 08.12.2014 № ОД-183 (с изменениями от 22.05.2018 № ОД-41) «Об утверждении Типового порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

## **2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества.**

Общественной палатой Мурманской области сформированы четыре общественных совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания (далее – Общественные советы) (Протокол заседания Совета Общественной палаты Мурманской области от 07.06.2018). *Справочно: в соответствии с законом Мурманской области от 06.07.2017 № 2159-01-ЗМО «Об Общественной палате Мурманской области» и постановлением Правительства Мурманской области от 08.11.2013 № 650-ПП/16 «Об общественных советах при исполнительных органах государственной власти Мурманской области».*

Положения об Общественных советах утверждены:

– приказом Министерства социального развития Мурманской области от 09.07.2018 № 311 «О деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания»;

– приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 31.05.2018 № 316 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области»;

– приказом Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 05.06.2018 № 126 «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– приказом Министерства образования и науки Мурманской области от 12.04.2018 № 666 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве образования и науки Мурманской области и Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования».

Основными задачами и функциями Общественных советов являются:

1. Определение перечней организаций, в отношении которых проводится независимая оценка (соответственно, в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания).

2. Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – организация-оператор).

3. Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг в соответствующей сфере деятельности с учетом информации, представленной организацией-оператором.

4. Представление в соответствующее ведомство результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в подведомственной сфере.

5. Рассмотрение иных вопросов в рамках проведения независимой

оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания предусмотренных действующим законодательством.

Общественные советы имеют право:

1. Направлять в ведомство, при котором они созданы, предложения и рекомендации в рамках реализации обозначенных выше задач и функций.
2. Запрашивать у министерств и комитетов необходимые для реализации функций сведения, за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.
3. Привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и Общественной палаты Мурманской области для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.
4. Приглашать на заседания представителей органов государственной и муниципальной власти, экспертного и профессионального сообществ, общественных организаций.

Состав общественных советов:

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>
<b><i>В сфере социального обслуживания</i></b>	
Афонькина Юлия Александровна	председатель Общественного совета, заведующая кафедрой специальной педагогики и специальной психологии ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет», член Мурманской областной организации Общероссийской общественной организации - Общество «Знание» России
Буров Василий Анатольевич	директор ООО «Авангард», председатель правления МОО МРО «Союз десантников»
Безменова Ирина Юрьевна	учитель-логопед МБДОУ № 90, член организации МРОБОМСИ «Радуга»
Юмаева Татьяна Николаевна	председатель Ленинской окружной организации Мурманской областной организации «Всероссийское общество инвалидов», член президиума Мурманской областной организации «Всероссийское общество инвалидов»
Юртаева Виктория Сергеевна	начальник караула в/ч 40105, член Совета МРООДИР «Дети-Ангелы Мурмана»
<b><i>В сфере охраны здоровья</i></b>	
Кузьмин Алексей Петрович	председатель Общественного совета, заведующий кафедрой уголовного и административного права ФГБОУ «Мурманский арктический государственный университет», член Мурманской региональной общественной организации детей-инвалидов и их родителей «Дети-Ангелы Мурмана»

Двоеглазова Маргарита Юрьевна	заведующая кафедрой общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин СЗИ(Ф)МГЭУ, член Общественной организации «Мурманский социально-благотворительный клуб родителей и детей-инвалидов «Надежда»
Рафикова Надежда Ниязовна	доцент кафедры иностранных языков ФГБОУ «Мурманский арктический государственный университет», член Мурманской региональной общественной организации «Центр национальных культур «Содружество»
Рябышева Лариса Ивановна	председатель Мурманской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»
Яшин Анатолий Николаевич	профессор – заведующий кафедрой права ЧОУ ВО «Мурманская академия экономики и управления», член Мурманской региональной общественной организации социальной и правовой защиты инвалидов «ЕДИНЕНИЕ»
<b><i>В сфере культуры</i></b>	
Бережной Николай Иванович	Председатель Совета НКО «Союз строителей Мурманска», представитель Мурманской региональной общественной организации содействия ветеранам десантных войск
Стаценко Елена Рудольфовна	заведующий кафедрой искусств, сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет», представитель Мурманской общественной организации правовой защиты и социальной помощи выходцам из стран СНГ «Азия»
Нелипа Виктор Иванович	председатель Мурманского регионального отделения ООИ «Всероссийское общество глухих», член Мурманской региональной организации ООИ «Всероссийское общество глухих»
Заdernюк Александра Александровна	юрисконсульт ГОБУ МО «Центр психологической, педагогической, медицинской и социальной помощи», член МПО «Всероссийское ордена трудового Красного знамени общество слепых»
Багмет Елена Николаевна	преподаватель высшей квалификационной категории Мурманского колледжа экономики и информационных технологий, член МРОД «Конгресс женщин Кольского полуострова»
<b><i>В сфере образования</i></b>	
Цуркан Виктор Николаевич	индивидуальный предприниматель
Коньшев Олег Алевтинович	Директор общества с ограниченной ответственностью «Пропаганда Колокол»
Рудаметова Инна Анатольевна	Мультипликатор-психолог студии анимационного творчества «Яркое настроение»
Горшинева Мария Александровна	Представитель региональной общественной организации «Ассоциация замещающих родителей Мурманской области»
Балмасов Сергей Александрович	Председатель Мурманской региональной общественной организации «Заполярье без сирот»

### 3. Сведения об организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (организация-оператор):

Организация-оператор	Номер государственного контракта	Объем финансовых средств, выделенных на работу организации-оператора
Общество с ограниченной ответственностью Научно-технический центр «Перспектива» (г. Тюмень)	Государственный контракт от 03.05.2018 № 04-08/1 на оказание услуг по проведению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (номер реестровой записи контракта: 2519012697818000010) <sup>1</sup>	1,1 млн. рублей

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

В 2018 году независимой оценкой качества охвачено 189 организаций социальной сферы - 28 % от общего числа организаций, подлежащих независимой оценке качества. *Справочно: В трехлетний период (2018-2020 годы) будет обеспечен 100 % охват организаций социальной сферы, расположенных на территории Мурманской области*

Наименование отрасли социальной сферы	Общее количество организаций, подлежащих независимой оценке, ед.	Охват организаций независимой оценкой в 2018 году		Планируемый охват организаций независимой оценкой в 2019 году		Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» <sup>2</sup> , в баллах
		ед.	удельный вес, %	ед.	удельный вес, %	
Образование	498	112	22,5	157	31,5	83,95
Здравоохранение	44*	19	43	14	32	84,87
Социальное обслуживание	44**	11	25	11	25	93,32
Культура	93	47	50	24	26	82,77
Всего по Мурманской области	679	189	28	206	30	86,23

\* в том числе 16 негосударственных медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

<sup>1</sup> Организация-оператор определена на основании проведенных Министерством экономического развития Мурманской области процедур государственной объединенной закупки в соответствии с нормами Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

<sup>2</sup> Предусмотрен перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», по отраслям социальной сферы и по субъекту Российской Федерации

медицинской помощи в Мурманской области.

\*\* в том числе 14 негосударственных организаций социального обслуживания, получающих компенсацию из областного бюджета на возмещение затрат, связанных с оказанием социальных услуг.

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее и наименьшее количество баллов (с указанием баллов) по принципу топ - 5.

*Справочно: максимальное значение – 100 баллов, минимальное значение – 0 баллов. Вместе с тем, с учетом методических аспектов расчета рейтинговых значений принимается во внимание следующая градация: значения рейтинга менее 70 баллов считаются низкими (розовая заливка), от 70 до 90 баллов – средними (желтая заливка), выше 90 баллов – высокими (зеленая заливка).*

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов	Баллы	Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов	Баллы
<b>В сфере образования</b>			
МАУДО «Центр развития творчества детей и юношества» (Кандалакшский район)	96,08	МБОУДО «Центр детского творчества» (Ловозерский район)	71,28
МБУДО «Детская школа искусств г. Гаджиево»	94,62	МКОУДО «Детская музыкальная школа закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»	71,19
МБОУДО «Дом детского творчества «Дриада» (г. Снежногорск)	93,98	МБУДО «Детская школа искусств п.г.т. Умба»	70,68
МБОУДО «Детско-юношеская спортивная школа» (г. Снежногорск)	93,45	МБУДО «Междуреченская детская музыкальная школа» Кольского района Мурманской области	66,85
МБУДО «Детская музыкальная школа г. Снежногорск»	93,36	МБОУДО «Детско-юношеская спортивная школа № 6 по зимним видам спорта» (г. Мурманск)	56,60
<b>В сфере здравоохранения</b>			
ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	95,67	ГБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»	81,69
ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»	94,04	ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»)	79,94
ГБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»	91,60	ООО «Санаторий «Лапландия» (Кольский р-н, г.п. Мурмаши)	78,26
ООО «Санаторий «Тамара»	87,66	ООО «СТОМАДЭНТ» (г. Кандалакша)	76,83
ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»	87,56	ГБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	71,39
<b>В сфере социального обслуживания</b>			
ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	97,88	ГБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	94,14
ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	97,35	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	94,00
ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	97,29	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	93,61
ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	97,00	ГБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	85,00
ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	96,77	МРБОО «Наш дом» (г. Мурманск)	78,67

<b>В сфере культуры</b>			
МБУК Дворец культуры «Строитель» ЗАТО г. Североморск	97,37	МБУК «Пушновский сельский Дом культуры»	70,25
МБУК «Дом культуры «Мурмаши»	97,32	МБУК «Лопарский сельский дом культуры» (с.п. Пушной)	70,04
МУК «Центр культуры и досуга «Полярная звезда» (г. Оленегорск)	95,69	МБУ «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга»	65,96
МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»	94,12	МБУК «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель)	52,96
МБУК Дом культуры «Первомайский» г. Мурманска	93,36	МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»	37,15

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

В ходе проведения независимой оценки качества в 2018 году в организациях социальной сферы опрошено 37 257 получателей услуг. Выборка респондентов в разрезе отраслей социальной сферы представлена в таблице:

Наименование отрасли социальной сферы	Количество опрошенных получателей услуг*		Итого
	Методом очного опроса	Методом он-лайн опроса	
Образование	2 423	16 975	19 398
Здравоохранение	1 793	5 957	7 750
Социальное обслуживание	1 208	3 047	4 255
Культура	2 443	3 411	5 854
Всего	7 867	29 390	37 257

\*в рамках независимой оценки качества опрос проводился с применением двух технологий: очного опроса (анкетирования потребителей услуг) и методом он-лайн опроса на специализированной платформе.

Также проводился контент-анализ сайтов организаций и применялся метод наблюдения внутри организации. *Справочно: 189 карточек контент-анализа, 189 карточек наблюдения.*

По итогам проведенного обследования организацией-оператором подготовлены отчеты о качестве условий оказания услуг по каждой сфере в разрезе организаций, охваченных независимой оценкой. *Отчеты размещены по ссылке: [https://minec.gov-murman.ru/activities/sector\\_byjet/sub06/metod\\_rek/](https://minec.gov-murman.ru/activities/sector_byjet/sub06/metod_rek/)*

На основе обозначенных отчетов Общественными советами сформирован и утвержден рейтинг организаций по соответствующей социальной сфере (прилагаются).

*Справочно:*

- рейтинг организаций в сфере образования;
- рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях;
- рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях;
- сводный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья;

- сводный рейтинг организаций социального обслуживания населения и социальной поддержки населения;
- рейтинг центров социальной поддержки населения;
- рейтинг организаций социального обслуживания населения;
- рейтинг организаций в сфере культуры.

Ранжированное представление организаций в разрезе сфер представлено в таблице:

Социальная сфера	Высокие рейтинговые значения (больше 90 баллов)		Средние рейтинговые значения (от 70 до 90 баллов)		Низкие рейтинговые значения (менее 70 баллов)	
	количество	%	количество	%	количество	%
Образование (112 организаций)	19	17	91	81,2	2	1,8
Здравоохранение (19 организаций)	3	15,8	16	84,2	0	0
Культура (47 организаций)	9	19,1	35	74,5	3	6,4
Социальное обслуживание (11 организаций)	9	81,8	2	18,2	0	0

### **Основные результаты независимой оценки, основные недостатки и предложения Общественных советов**

*Справочно: Критериями независимой оценки качества, на основании значений которых рассчитывался рейтинговый балл, являются:*

- открытость и доступность информации об организации,
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги,
- доступность услуг для инвалидов,
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы,
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

*Каждый из обозначенных критериев оценивался по системе из нескольких показателей, которые утверждены приказами федеральных отраслевых ведомств.*

#### **Сфера образования**

По всем пяти критериям независимой оценки качества сфера образования демонстрирует удовлетворительные значения. Получатели услуг выражают высокий уровень удовлетворенности условиями их оказания (максимальные значения среди остальных сфер), в высокой степени довольны информационной открытостью и доступностью образовательных организаций, также как и доброжелательностью и вежливостью работников. При этом, точками потенциального роста являются:

- повышение доступности услуг для инвалидов – по оборудованности территорий и помещений сфера образования имеет крайне низкие значения (6,6 баллов при максимально 30-ти возможных),
- расширение возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся через участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях.

Кроме того, большинство опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся предлагали (в обобщенном виде):



- обновлять оборудование и инвентарь, используемый в образовательных учреждениях дополнительного образования, в т.ч. применяемый при современных технологиях обучения (например, интерактивные доски),
- произвести ремонтные работы в помещениях организаций дополнительного образования, создавая современную и комфортную среду,
- расширять перечень образовательных программ с учетом актуальных запросов и потребностей (в т.ч. в части времени проведения занятий),
- обеспечить учреждения высокоскоростным доступом в Интернет (бесплатный Wi-Fi),
- создать страницы в социальных сетях с информацией о деятельности учреждений для детей и родителей, сделать более информационными, интересными и навигационно-удобными сайты учреждений,
- активизировать участие обучающихся в региональных и федеральных конкурсах и соревнованиях,
- привлекать молодых специалистов.

Низкие рейтинговые значения получили две организации:

- МБУДО "Междуреченская детская музыкальная школа" Кольского района Мурманской области (*по причине крайне низких значений по доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и низкой активности участия обучающихся в конкурсах, олимпиадах и пр. внешних мероприятиях*),
- МБУДО г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 6 по зимним видам спорта (*по причине неполного соблюдения требований размещения информации на официальном сайте организации, недостаточно развитого уровня комфортности предоставления услуг и нулевого значения по показателю наличия на территории и в помещении специально оборудованных условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья*).

Общественным советом обозначены следующие ключевые недостатки в работе организаций, охваченных независимой оценкой качества в сфере образования, и предложения по улучшению их деятельности:

<b>Описание недостатков в работе организаций</b>	<b>Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций</b>	<b>Принятые решения Министерством образования Мурманской области и муниципальными образованиями</b>
Недостаточное оснащение материально-технической базы организаций	Организовать мероприятия по обновлению материально-технической базы за счет дополнительных источников финансирования, в том числе спонсорской помощи и организации платных образовательных услуг для взрослых	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2018 году (прилагаются по

Неполная обеспеченность педагогическими кадрами	Разработать план по привлечению молодых специалистов	каждой организации)
Ограниченный доступ в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Разработать план мероприятий по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья	
Невысокий процент участия обучающихся в муниципальных и региональных конкурсах	Принимать участие в различных дистанционных муниципальных и региональных проектах, а также организовать участие в очных конкурсах	
Недостаточное размещение информации на официальном сайте организаций о предоставляемых услугах	Размещать рекламу и информацию об организациях на их официальных сайтах, обеспечить электронными способами информирования учеников и родителей о занятиях, планируемых мероприятиях, выступлениях	

### ***Сфера здравоохранения***

В сфере здравоохранения высокие оценки отмечаются по формальным показателям (фиксируемым не методом опроса населения), таким как: «соответствие информации о деятельности медицинской организации на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными НПА», «обеспечение на официальном сайте медицинскими организациями наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг», «обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и т.д. В тоже время по среднему времени ожидания предоставления услуг и своевременности их оказания значительное число оцениваемых организаций находятся в зоне условно «средних» и «низких» оценок, что соответствует оценке жителей и отмечается как основная проблематика в развитии здравоохранения. Таким образом, формальные показатели имеют в общей оценке вес – 60 %, опросные – 40 %.

Кроме того, критическими зонами являются<sup>3</sup>:

- неудовлетворенность уровнем вежливости и доброжелательности медицинского персонала, недовольство качеством и временем обслуживания (его недостаточность для квалифицированной помощи с точки зрения пациентов, запрос на увеличение регламентированного времени приема пациентов),
- острая нехватка квалифицированных специалистов и недовольство компетентностью работающих врачей,

<sup>3</sup> Обобщены на основе анализа мнений потребителей услуг

- значительные очереди к врачам, особенно «узких» направлений, проблемы с записью на прием и необходимые обследования (актуален запрос на снижение времени ожидания на обследования),

- неудовлетворительное состояние зданий и сооружений, в которых располагаются учреждения здравоохранения, устаревшее оборудование,

- при стационарном лечении: недовольство качеством питания, нехваткой медикаментов, состоянием мебели, кроватей, подушек, матрасов, вентиляции,

- запросы на повышение качества работы работников регистратур, внедрение многоканальных телефонных линий и системы электронной очередности, на оперативное рассмотрение жалоб, создание игровых модулей для детей в медицинских организациях,

- низкий уровень доступности учреждений здравоохранения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Общественным советом обозначены следующие ключевые недостатки в работе организаций, охваченных независимой оценкой качества в сфере охраны здоровья, и предложения по улучшению их деятельности

Описание недостатка в работе организации	Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организации	Принятые решения Министерством здравоохранения Мурманской области
Нехватка квалифицированных специалистов, что является причиной высокой очередности и возникающих проблем с записью на прием	Принять на работу необходимое количество специалистов. Провести активную работу по привлечению врачебных кадров. Разместить информацию в общероссийском банке вакансий на сайте Федеральной службы по труду и занятости населения. Регулярно обновлять информацию о вакансиях на сайтах в сети «Интернет». Выезжать в учебные учреждения профессионального медицинского образования для привлечения специалистов	Соответствующие мероприятия предусмотрены в текущей работе Министерства здравоохранения Мурманской области.
Низкий уровень вежливости и доброжелательности медицинского персонала	Провести мероприятия по обеспечению и созданию всех необходимых условий для психологической безопасности и комфортности пациентов в медицинских организациях. Провести лекции/семинары по вопросам этики и деонтологии с работниками	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения в 2018 году (прилагаются по каждой организации)
Необходим ремонт зданий и помещений, в которых размещаются медицинские организации. Требуется обновление	Произвести ремонт зданий и помещений. Закупить оборудование	Мероприятия предусмотрены в плане реализации государственной программы Мурманской

оборудования учреждениях здравоохранения	в	области «Развитие здравоохранения» на 2016-2020 годы.
------------------------------------------------	---	-------------------------------------------------------------

### ***Сфера социального обслуживания***

Работа центров социальной поддержки населения (8 единиц) и трёх организаций, оказывающих услуги в полустационарной форме и на дому, в рамках независимой оценки качества получили достаточно высокие рейтинговые значения. Данная сфера лидирует по критерию доброжелательности и вежливости работников организаций и формальным показателям комфортности условий предоставления услуг (зафиксированных неопросными методами). Вместе с тем показатели, оцениваемые потребителями услуг, такие как: удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации и удовлетворенность условиями оказания услуг имеют в сравнении с иными социальными сферами самые низкие значения (но в интервале средних и высоких оценок).

Также среди проблемных мест – создание безбарьерной среды на территориях, прилегающих к учреждениям и их помещениям, при достаточно удовлетворительном состоянии условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими категориями граждан (*дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля, наличие альтернативной версии официального сайта организации, возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика, помощь со стороны работников учреждений и прочее*).

Кроме того, потребителями услуг обозначены следующие проблемные позиции и предложения:

- снижение числа документов, требуемых для предоставления услуг (получения пособия), упрощение процесса их подачи, в т.ч. в электронном виде,
- пополнение штата учреждений молодыми специалистами,
- увеличение диапазона часов приема граждан либо обеспечение работы учреждений в выходные дни,
- запрос на повышение качества условий и комфортности предоставления услуг: создание системы электронной очереди, увеличение площадей для приема граждан, установка кондиционеров, кулеров с водой, системы Wi-Fi.

Общественным советом обозначены следующие ключевые недостатки в работе организаций, охваченных независимой оценкой качества в сфере социального обслуживания, и предложения по улучшению их деятельности:

<b>Описание недостатка в работе организаций</b>	<b>Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций</b>	<b>Принятые решения Министерством социального развития Мурманской области</b>
Несвоевременное и неполное размещение информации об	Организовать контроль за своевременностью	Предложения учтены в планах по устранению недостатков,

организациях и оказываемых услугах на официальных сайтах	размещения и актуализацией информации на сайтах организаций. Разместить на официальных сайтах организаций информацию о возможности подачи электронного обращения, а также анкеты для опроса получателей социальных услуг. Расширить информированность граждан посредством размещения информации в социальной сети «ВКонтакте»	выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания в 2018 году (прилагаются по каждой организации)
Неполная информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах и официальных сайтах организаций	Актуализировать информацию на информационных стендах организаций	
Необходимость повышения уровня удовлетворенности граждан доброжелательностью, вежливостью работников при непосредственном обращении в организацию	Повысить требования за соблюдением профессиональной этики посредством проведения «Учебного часа» по изучению норм этики и повышения самообразования в данном направлении	
Неудовлетворенность доступностью социальных услуг для инвалидов	Реализовать в полном объеме мероприятия по обеспечению доступности в рамках государственной программы Мурманской области «Социальная поддержка граждан»	
Совершенствование условий доступности услуг для инвалидов по зрению и слуху	Разместить на сайтах организаций их альтернативные версии для инвалидов по зрению. Обучить специалистов основам сурдоперевода	
Совершенствование условий доступности услуг для инвалидов, имеющих ограничения в передвижении	Установить в учреждениях пандусы и поручни на входе	

### ***Сфера культуры***

В целом работа учреждений культуры (домов и центров культуры) оценена положительно – с умеренно высокими значениями показателей по доле получателей услуг довольных условиями их оказания, работой персонала и информационной открытостью учреждений.

При этом информационная открытость учреждений не в полной мере соответствует нормативно установленным требованиям (например, по опции функционирования на официальных сайтах дистанционных способов

обратной связи и взаимодействия с потребителями услуг). Кроме того, явной проблемной зоной является доступность услуг для инвалидов – как в части оборудования территорий, прилегающих к учреждениям, так и в части условий доступности внутри учреждений (самые низкие значения среди иных отраслей социальной сферы).

Для повышения качества предоставляемых учреждениями культуры услуг потребители выделяют следующие зоны развития (в обобщенном виде):

- применение инновационных технологий в работе, выстраивание работы учреждений и реализуемых мероприятий с учетом актуальных потребностей, запросов и образа жизни молодого поколения,
- информирование о проводимых мероприятиях и их популяризация с применением современных каналов коммуникации (социальные сети), онлайн продажа билетов, повышение удобства интерфейсов сайтов учреждений,
- проведение комплексных ремонтных работ (фасады, сцена, залы, раздевалка для участников коллективов, гардеробные зоны, санузлы, обновление оборудования, неудовлетворительный температурный режим),
- повышение клиентоориентированности (парковочное пространство, приведение в благоприятный вид территорий домов культуры, бесплатный Wi-Fi, кулеры с водой, буфетное обслуживание),
- повышение условий доступности зданий (помещений) для лиц с ограниченными возможностями здоровья,
- внедрение досуговых практик для родителей ожидающих детей,
- расширение спектра услуг, предоставляемых для различных возрастных групп,
- обновление штата учреждений молодыми и квалифицированными сотрудниками.

Низкие рейтинговые значения получили три учреждения: МБУ «Сельский Дом культуры с.п. Варзуга», МБУК «Дворец культуры «Восход» (г.п. Никель), МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района» по причине низкого уровня доступности информации об организации (в т.ч. в сети Интернет), отсутствия условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья и невысокими показателями удовлетворенности потребителей услуг (по МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района»).

Общественным советом обозначены следующие ключевые недостатки в работе организаций, охваченных независимой оценкой качества в сфере культуры, и предложения по улучшению их деятельности:

Описание недостатка в работе	Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций	Принятые решения Комитета по культуре и искусству Мурманской области и муниципальными
------------------------------	------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

		<b>образованиями</b>
Потребность в ремонте зданий и помещений	Осуществить ремонт зданий и помещений (например, произвести ремонт зрительного зала, рассмотреть возможность предоставления здания для дома культуры, имеющего зрительный зал, и т.п.)	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2018 году (прилагаются по каждой организации)
Низкий уровень доступности зданий и помещений для инвалидов	Проводить работы по улучшению доступности зданий учреждений для лиц с ограниченными возможностями здоровья: установить пандусы, тактильную плитку, индукционную систему для слабослышащих, продублировать таблички шрифтом Брайля	

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

На основании результатов независимой оценки качества и рекомендаций Общественных советов исполнительными органами государственной власти и администрациями муниципальных образований Мурманской области разработаны и утверждены Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества (далее – Планы по устранению недостатков) по каждой организации – 187 Планов:

- в сфере образования – 111<sup>4</sup>;
- в сфере здравоохранения – 19;
- в сфере социального обслуживания – 11;
- в сфере культуры – 46<sup>5</sup>.

Планы по устранению недостатков прилагаются.

*Об организации контроля за выполнением утвержденных Планов по устранению недостатков:*

#### ***В сфере образования***

- включение в план ведомственных тематических проверок на 2019 год вопросов исполнения Планов по устранению недостатков;
- ежеквартальная отчетность образовательных организаций в адрес учредителя по исполнению Планов по устранению недостатков;
- ежеквартальный мониторинг выполнения мероприятий по улучшению качества деятельности организаций дополнительного образования структурными подразделениями администраций муниципальных образований.

#### ***В сфере здравоохранения***

- ежемесячная отчетность по исполнению Плана первоочередных

<sup>4</sup> В отношении МКУДО «Детская музыкальная школа закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» План по устранению недостатков не разрабатывался в связи с реорганизацией данного учреждения

<sup>5</sup> В отношении МБУК «Центр социо-культурных технологий» План по устранению недостатков не разрабатывался в связи с реорганизацией данного учреждения

мероприятий, направленных на обеспечение доступности медицинской помощи, одобренного на заседании Правительства Мурманской области от 25.04.2019;

- ежеквартальная отчетность медицинских организаций по обеспечению выполнения Планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году (приказ Министерства здравоохранения Мурманской области от 29.01.2019 № 43). Полное исполнение обозначенных планов должно быть обеспечено до 01.11.2019.

#### ***В сфере социального обслуживания***

- ежегодная отчетность организаций социального обслуживания и социальной защиты населения, текущий контроль со стороны Министерства социального развития Мурманской области.

#### ***В сфере культуры***

- ежегодная отчетность администраций муниципальных образований в адрес Комитета по культуре и искусства Мурманской области (планы по устранению недостатков реализуются в течение 2019-2020 годов).

*О принятых поощрительных мерах и дисциплинарных взысканиях в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц:*

Руководители, возглавляющие организации социальной сферы, занявшие высшие строчки рейтинга по итогам независимой оценки качества, поощрены в соответствии с порядками применения выплат стимулирующего характера за показатели эффективности деятельности руководителей и награждены грамотами муниципальных образований. Кроме того, объявлены благодарности в рамках заседаний отраслевых коллегий ведомств.

В отношении двух учреждений в сфере культуры (МБУК «Дворец культуры «Восход» г.п. Никель, МБУК «Клуб городского поселения Туманный Кольского района») приняты решения о кадровых изменениях в руководящем составе, в отношении учреждения в сфере образования (МБУДО г. Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 6 по зимним видам спорта) учредителем принято решение о проведении ведомственной тематической проверки в 2019 году.

*Справочно: Типовым порядком проведения независимой оценки качества условий оказания услуг на территории Мурманской области организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, утвержденным приказом Министерства экономического развития Мурманской области от 08.12.2014 № ОД-183 (с изменениями от 22.05.2018 № ОД-41) (далее – Типовой порядок), предусмотрено принятие мер стимулирующего характера в отношении организаций, имеющих высшие и низшие позиции в региональных отраслевых рейтингах.*

*Постановлением Правительства Мурманской области от 12.10.2018 № 461-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Мурманской области от 27.01.2011 № 21-ПП» внесены изменения в типовые*



*формы трудовых договоров с руководителями государственных (муниципальных) учреждений, государственных областных бюджетных, казенных и автономных учреждений Мурманской области в части возложения на руководителя учреждения обязанности по обеспечению выполнения утвержденного в установленном порядке плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, а также уточнения критериев оценки показателей эффективности работы руководителя для осуществления выплат стимулирующего характера.*

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

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

В целях максимального информирования граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества проведена следующая работа:

– выпущен видеосюжет о проведении независимой оценки качества на ГТРК «Мурман» и статья в газете «Мурманский вестник» от 24.08.2018 № 123 (6716));

– гиперссылки на формы онлайн-опроса размещались на официальных сайтах и страницах социальных сетей исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций социальной сферы;

– на системной основе выпускались пресс-релизы о проведении независимой оценки качества с размещением на официальных сайтах и страницах социальных сетей исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций социальной сферы;

– информация о проведении независимой оценки качества размещалась в виде объявлений на информационных стендах организаций и иных общедоступных (информационных) местах в населенных пунктах Мурманской области, распространялись памятки, буклеты о возможности принять участие в оценке качества условий оказания социальных услуг.

*Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт ГМУ), на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы.*

На официальном сайте Правительства Мурманской области в разделе независимой оценки качества обеспечена возможность автоматического перехода на сайт ГМУ в разделы «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями», «Список уполномоченных органов», «Справочник общественных советов», «Операторы».

Кроме того, информационные материалы о возможности оставить отзыв о работе организации на сайте ГМУ размещены на информационных

стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления.

В результате сайт ГМУ в 2018 году посетили 2802 человека. Мурманская область занимает 43 место из 82 позиций по распределению пользователей среди субъектов Российской Федерации.

*Справочно: в 2017 году сайт ГМУ посетили 1184 получателей услуг (49 место).*

На сайте ГМУ получатели услуг оставили 27 отзывов (см. таблицу), которые учтены при подведении результатов независимой оценки качества.

Субъект РФ	Количество отзывов						
	Всего	Положительных		Отрицательных		Пожеланий	
		шт.	уд.вес, %	шт.	уд.вес, %	шт.	уд.вес, %
<b>Мурманская область</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Здравоохранение	17	7	41	9	53	1	6
Культура	4	4	100	0	0	0	0
Образование	6	6	100	0	0	0	0
Социальное обслуживание	0	0	0	0	0	0	0

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

Устранение выявленных недостатков проводится в плановом режиме в соответствии со сроками, установленными в Планах по устранению недостатков, и контрольными точками отчетности, установленными учредителями организаций социальной сферы.

Планы по устранению недостатков, а также информация об их реализации размещается на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Мурманской области и подведомственных организаций, органов местного самоуправления. Также отчеты об исполнении мероприятий по устранению недостатков предоставляются на рассмотрение Общественным советам.

**Врио Губернатора  
Мурманской области**



**А.В. Чибис**