

Дата опубликования: 19 декабря 2017 г.

Информация о ходе исполнения пункта 4 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28.01.2017 № Пр-161 по вопросам: а) охвата 100% организаций социальной сферы независимой оценкой качества оказания услуг населению к концу 2017 года; б) соблюдения единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации, при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы; в) 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; г) оценки гражданами качества предоставленных им через многофункциональные центры государственных услуг и передачу полученных данных в информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг

В Алтайском крае организовано проведение независимой оценки качества оказания услуг населению организациями социальной сферы (далее – «независимая оценка»). Охват государственных и муниципальных организаций сферы образования, здравоохранения, культуры и социального обслуживания края независимыми оценочными процедурами за три года составил 100 %.

При проведении независимой оценки обеспечивается соблюдение единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской Федерации. Работа ведется в рамках исполнения Федерального закона от 21.07.2014 № 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», а также ведомственных планов мероприятий. Полномочиями в части независимой оценки наделены как краевой общественный совет, так и муниципальные общественные советы, сформированные органами местного самоуправления во всех районах и городских округах региона. Органы власти осуществляют нормативное, организационно-техническое, методическое и информационное сопровождение деятельности общественных советов, оказывают содействие в ведении делопроизводства, предоставляют помещения для проведения заседаний. Обеспечивается постоянное информирование населения Алтайского края о работе государственных и муниципальных организаций социальной сферы. Итоги независимой оценки размещаются на официальных сайтах органов исполнительной власти по мере их рассмотрения и утверждения общественными советами, а также на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru).

В сфере культуры в 2017 году независимую оценку качества услуг прошли **114 учреждений**, из них 5 – краевые.

Деятельность учреждений культуры проанализирована по таким критериям, как открытость и доступность информации об учреждении культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг.

Все учреждения получили высокие баллы по основным критериям независимой оценки качества. Деятельность 19 учреждений оценена на «отлично»; 67 – на «хорошо». Учреждений, которые получили оценку «неудовлетворительно», не зафиксировано.



Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина

Наибольшее количество баллов получили: районный Дом культуры «Юность» Павловского района, Дворец культуры г. Барнаула, Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина.



Дом культуры «Юность» Павловского района

Напомним: в 2015 году независимая оценка качества оказания услуг прошла в 11 учреждениях культуры Алтайского края, в 2016 – в 94 и в 2017 – в 114-ти учреждениях. В трехлетний период оценены **219 учреждений культуры, имеющих статус юридических лиц.**

Таким образом, к концу 2017 года независимой оценкой качества в соответствии с Поручением Президента Российской Федерации обеспечен 100% охват учреждений культуры Алтайского края.

Правовыми актами органов исполнительной власти Алтайского края предусмотрено принятие решений о поощрении организаций, занимающих высшие места в региональных рейтингах, а также мер в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели. На заседаниях общественных советов рассмотрены выявленные проблемные моменты в деятельности организаций социальной сферы края, подготовлены рекомендации по улучшению качества их работы. Межведомственными планами работы с результатами независимой оценки 2017 года предусмотрено проведение селекторных совещаний, заседаний коллегий, общественных советов с приглашением руководителей и специалистов организаций, принявших участие в независимой оценке. Опыт организаций, вошедших в число лучших по результатам независимой оценки, представляется на научно-практических конференциях, в рамках «круглых столов». Информация о ходе и результатах работы своевременно размещается на официальных сайтах органов власти.

В регионе обеспечивается возможность оценки гражданами качества услуг, предоставленных им через КАУ «Многофункциональный центр пре-

доставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края», его филиалы (далее – МФЦ) и территориально обособленные структурные подразделения МФЦ. При обращении заявителя в МФЦ сотрудники предлагают ему оценить качество услуг путем проставления оценки в информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг, расположенной в секторе информирования и ожидания МФЦ, либо приняв участие в смс-опросе. В 68 МФЦ и 290 территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ, функционирующих в Алтайском крае, в текущем году оценено 51267 услуг по пяти параметрам. Всего получено 260442 (97,8 % от общего количества) положительных оценок, 5746 (2,2 %) отрицательных оценок. В целом фактические показатели качества услуг, полученных через МФЦ, соответствуют нормативно установленным стандартам.