



ГУБЕРНАТОР МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

пр. Ленина, д. 75, г. Мурманск, 183006,
тел. (8152) 48-62-01, факс (8152) 45-10-54, 47-65-03, e-mail: post@gov-murman.ru

07.05.2020 № 01/1530-АЧ

на № _____ от _____

Председателю Мурманской
областной Думы

С.М. Дубовому

О направлении отчета

Уважаемый Сергей Михайлович!

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 05.12.2017 № 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» направляю обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Мурманской области, за 2019 год (далее – отчет).

С учетом сложившейся эпидемиологической ситуации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (2019-nCov) предлагаю рассмотреть отчет в заочном режиме на заседании Мурманской областной Думы с последующим направлением решения, содержащего рекомендации по улучшению организации работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, в адрес Правительства Мурманской области.

О принятом формате рассмотрения отчета прошу проинформировать Министерство экономического развития Мурманской области, в том числе на адрес электронной почты pashintseva@gov-murman.ru.

- Приложение: 1. Отчет на 18 л. в 1 экз.
2. Приложения к отчету прилагаются в электронном виде.

А.В. Чибис

Обязательный публичный отчет
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 2019 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 «О культуре»;

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

– Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;

– Закон Мурманской области от 19.12.2014 № 1818-01-ЗМО «О социальном обслуживании граждан в Мурманской области»;

– Закон Мурманской области от 06.07.2017 № 2159-01-ЗМО «Об Общественной палате Мурманской области»;

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

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

– постановление Правительства Мурманской области от 29.06.2018 № 292-ПП «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 «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:

ФИО	Должность
<i>В сфере социального обслуживания</i>	
Афонькина Юлия Александровна	председатель Общественного совета, заведующая кафедрой специальной педагогики и специальной психологии ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет»
Безменова Ирина Юрьевна	заместитель председателя Общественного совета, учитель-логопед МБДОУ № 90, член организации МРОБОМСИ «Радуга», член муниципальной комиссии по обследованию жилых помещений инвалидов и общего имущества в многоквартирных домах, в которых проживают инвалиды, в целях их приспособления с учётом потребностей инвалидов и обеспечения условий их доступности для инвалидов на территории муниципального образования город Мурманск
Буров Василий Анатольевич	директор ООО «Авангард», председатель правления МОО МРО «Союз десантников»
Юмаева Татьяна Николаевна	председатель Ленинской окружной организации Мурманской областной организации «Всероссийское общество инвалидов», член президиума Мурманской областной организации «Всероссийское общество инвалидов»
Юртасва Виктория Сергеевна	начальник караула в/ч 40105, член Совета МРООДИР «Дети-Ангелы Мурмана»
<i>В сфере охраны здоровья</i>	
Кузьмин Алексей Петрович	председатель Общественного совета, заведующий кафедрой уголовного и административного права ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет», член Мурманской региональной общественной организации детей-инвалидов и их родителей «Дети-Ангелы Мурмана»
Двоглазова Мargarита Юрьевна	заведующая кафедрой общегуманитарных и естественнонаучных дисциплин СЗИ(Ф)МГЭУ, член Общественной организации «Мурманский социально-благотворительный клуб родителей и детей-инвалидов «Надежда»
Рафикова Надежда Ниазовна	доцент кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «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 ¹	профессор – заведующий кафедрой права ЧОУ ВО «Мурманская академия экономики и управления», член Мурманской региональной общественной организации социальной и правовой защиты инвалидов «ЕДИНЕНИЕ»
<i>В сфере культуры</i>	
Бержной 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 ОООИ «Всероссийское общество глухих», член Мурманской региональной организации ОООИ «Всероссийское общество глухих»
Задернюк 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»
<i>В сфере образования</i>	
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	Государственный контракт от 20.05.2019 № 04-04/3 на оказание услуг по проведению	850 тыс. рублей

¹ В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области от 25.12.2019 № 6 исключен из состава Общественного совета.

ответственностью «АРТЕфакт» (г. Ульяновск)	сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (номер реестровой записи контракта: 2519012697819000006) ²	
--	---	--

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

В 2019 году независимой оценкой качества охвачено 205 организаций социальной сферы (с учетом филиалов и обособленных структурных подразделений – 338), что составляет 29,4 % 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		Охват организаций независимой оценкой в 2019 году		Планируемый охват организаций независимой оценкой в 2020 году		Оценка качества условий оказания услуг в среднем по сфере
		ед.	удельный вес, %	ед.	удельный вес, %	ед.	удельный вес, %	баллы
Образование	519	112	21,6	156	30,0	251	48,4	85,4
Здравоохранение	46*	19	41,3	14	30,4	17***	36,9	81,5
Социальное обслуживание	44**	11	25,0	11	25,0	22	50,0	93,8
Культура	89	47	52,8	24	27,0	18	20,2	88,3
Всего по Мурманской области	698	189	27,1	205	29,4	308	44,1	87,2

* В том числе 18 негосударственных медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам 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.

*** Общественным советом в независимую оценку качества повторно включены 4 санатория-профилактория.

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).

² 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»

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов	Баллы	Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов	Баллы
В сфере образования			
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8 с углубленным изучением английского языка» (г. Мончегорск)	96,1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 3» (г. Апатиты)	79,2
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 1» (г. Североморск)	96,0	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кольская открытая (сменная) общеобразовательная школа муниципального образования Кольский район Мурманской области»	79,1
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Кировска»	94,7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 284 закрытого административно-территориального образования город Островной»	79,0
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 11 г. Североморска»	93,2	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с. Варзуга	76,1
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Ивана Сивко» г. Североморска	92,3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Краснощельская средняя общеобразовательная школа имени Героя Российской Федерации Сергея Владимировича Перца»	74,0
В сфере здравоохранения			
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	89,6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	79,5
Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги» (г. Кандалакша)	88,0	ООО «Добрый доктор» (г. Кандалакша)	78,4
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»	85,0	ООО «Александрия» (п.г.т. Ревда)	75,8
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»	84,5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»	75,3
ООО «ЛДЦ МИБС – Мурманск» (г. Мурманск)	84,2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	73,8

<i>В сфере социального обслуживания</i>			
ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск»	99,6	ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения»	90,2
ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,5	ЧУСО «Социальный центр-SOS Мурманск»	90,0
ГОАУСОН «Полярнозоринский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,3	ЧУСО «Детская деревня-SOS Кандалакша»	89,2
ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,1	МРОО «Содействие» (г. Мурманск)	88,5
ГОАУСОН «Кировский комплексный центр социального обслуживания населения»	96,3	ООО «Сияние» (г. Апатиты)	86,3
<i>В сфере культуры</i>			
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение» городского поселения Молочный Кольского района Мурманской области	96,9	Муниципальное бюджетное учреждение «Кандалакшская централизованная библиотечная система»	86,7
Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская областная детско-юношеская библиотека»	96,6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», Ковдорский район	85,8
Государственное областное бюджетное учреждение культуры «Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»	96,2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотека городского поселения Туманный Кольского района»	83,3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североморская централизованная библиотечная система»	95,0	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленоборская централизованная библиотечная система»	80,6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система ЗАТО Александровск Мурманской области»	92,7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека»	55,0

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

В ходе проведения независимой оценки качества в 2019 году в организациях социальной сферы опрошено 51 376 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	3 926	22 266	26 192
Здравоохранение	757	7 761	8 518

Социальное обслуживание	207	1 071	1 278
Культура	1 901	13 487	15 388
Всего	6 791	44 585	51 376

*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 анализ сайтов организаций и изучались условия предоставления услуг методом наблюдения в каждом учреждении. *Справочно: 205 карточек анализа сайтов, 338 карточек наблюдения условий оказания услуг организациями.*

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/*

На основе обозначенных отчетов Общественными советами сформированы и утверждены рейтинги организаций (прилагаются).

Справочно:

- рейтинг организаций в сфере образования;
- сводный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья;
- рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях;
- рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях;
- рейтинг организаций социального обслуживания населения;
- рейтинг организаций в сфере культуры;
- 20 рейтингов по филиалам и обособленным структурным подразделениям организаций в сфере культуры внутри юридического лица.

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)	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
Образование (156 организаций)	18	11,5	138	88,5	0	0
Здравоохранение (14 организаций)	0	0	14	100	0	0
Культура (24 организаций)	14	58,3	9	37,5	1	4,2
Социальное обслуживание (11 организаций)	8	72,7	3	27,3	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

Высокие значения по сфере образования зафиксированы по четырем критериям. Родители (законные представители) обучающихся отмечают высокий уровень комфортности предоставления образовательных услуг, довольны информационной открытостью и доступностью образовательных организаций, особенно в части дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с учителями, также как и их доброжелательностью и вежливостью. Значения по обозначенным позициям находятся в интервале от 94,4 до 95,6 баллов при максимально возможных 100 баллах.

Критически низкие значения отмечаются при оценке доступности услуг для инвалидов (49,8 баллов) – это зона потенциального роста в работе почти каждой общеобразовательной организации. Причём показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» получил минимальные значения среди всех остальных сфер - 12,9 баллов.

Справочно: исключением из общего тренда являются 2 общеобразовательные организации, получившие высокие оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

– Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 г. Североморска Мурманской области (91,1 балла);

– Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5» г. Кировска (90,1 балла).

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

– обновлять учебно-лабораторное оборудование, используемое в общеобразовательных организациях, в т.ч. применяемое при современных технологиях обучения (например, виртуальные лаборатории для выполнения лабораторных работ по химии и физики);

– внедрять электронные учебно-методические комплексы учебных и методических пособий в процесс обучения;

– произвести ремонтные работы в школах, создавая комфортную среду для пребывания детей в общеобразовательных организациях;

– изменить расписание занятий в школе (например, сократить перемены) и ввести пятидневную учебную неделю для всех классов;

– улучшить питание в общеобразовательных организациях;

– расширять перечень дополнительных занятий и секций для обучающихся с учетом актуальных запросов и потребностей;

– сделать более информационными, интересными и навигационно-удобными официальные сайты школ;

– привлекать молодых педагогов.

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

Описание недостатков в работе организаций	Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций	Принятые решения муниципальными образовательными Мурманской области
Необходим косметический ремонт школ	Составление перспективного плана косметических ремонтов до 2021 года	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2019 году (прилагаются)
Устаревшее оснащение материально-технической базы организаций	Составление перспективных планов по обновлению материально-технической базы общеобразовательных организаций, включающих мероприятия по приобретению нового учебно-лабораторного оборудования, учебно-методических комплектов и обновлению школьной мебели	
Ограниченный доступ в общеобразовательные организации для детей с ограниченными возможностями здоровья	1. Обеспечение реализации мероприятий, указанных в Паспорте доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения. 2. Разработка и реализация адаптированных образовательных программ для детей с ОВЗ. 3. Организация тьюторского сопровождения детей с ОВЗ в школах.	
Неактуальное размещение информации о предоставляемых образовательных услугах на официальных сайтах общеобразовательных организаций	Своевременное размещение актуальной информации об образовательной организации на официальных сайтах в сети Интернет	
Недостаточная доля молодых специалистов в штате педагогических работников организаций	1. Разработка планов по привлечению молодых специалистов. 2. Использование различных приемов стимулирования и социальных льгот для молодых педагогов.	

Сфера здравоохранения

Наиболее благоприятная ситуация в оцениваемых организациях здравоохранения отмечается в отношении критерия «Открытость и доступность информации об организации» в части формальных показателей (т.е. фиксируемых неопросным методом обследования): информация о деятельности медицинских организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует требованиям, установленным НПА, содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, а также расположена в доступном для пациентов месте. При этом, по

субъективной оценке получателей услуг, на официальных сайтах медицинских учреждений отсутствуют или плохо функционируют дистанционные способы взаимодействия.

По среднему времени ожидания предоставления услуг и своевременности их оказания, особенно в отношении проведения аппаратной диагностики (УЗИ, КТ, МРТ, АГ), значительное число организаций находятся в зоне условно «средних» и «низких» оценок - в общественном мнении это одна из ключевых проблематик, отмечаемых в развитии регионального здравоохранения.

Кроме того, критическими зонами являются³:

- острая нехватка квалифицированных специалистов;
- неудовлетворенность уровнем вежливости и доброжелательности медицинского персонала, обеспечивающего первичный контакт и информирование получателей услуг; недовольство качеством и временем обслуживания (например, наличие больших очередей в регистратуру, продолжительное время ожидания на линии многоканального телефона при обращении в Единый контактный центр);
- значительные очереди к врачам, особенно «узких» направлений, проблемы с записью на прием и необходимые обследования;
- отсутствие на официальных сайтах медицинских организаций функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (например, отсутствует форма обратной связи с пациентом; не предоставляется возможность вызова врача на дом с применением цифровых технологий);
- низкий уровень доступности учреждений здравоохранения для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- неудовлетворительное состояние зданий и сооружений, в которых располагаются учреждения здравоохранения, устаревшее оборудование;
- при стационарном лечении: недовольство качеством питания, нехваткой медикаментов, состоянием мебели и санитарно-гигиенических помещений, особенно 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	1. Провести активную работу по привлечению врачебных кадров. 2. Разместить информацию в общероссийском банке вакансий на сайте Федеральной службы по труду и занятости населения. 3. Регулярно обновлять информацию о	Соответствующие мероприятия предусмотрены в текущей работе Министерства здравоохранения Мурманской области.

³ Обобщены на основе анализа мнений потребителей услуг

	вакансиях на сайтах в сети «Интернет». 4. Выезжать в учебные учреждения профессионального медицинского образования для привлечения специалистов.	
Низкий уровень вежливости и доброжелательности медицинского персонала	1. Провести мероприятия по обеспечению и созданию всех необходимых условий для психологической безопасности и комфортности пациентов в медицинских организациях. 2. 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 2019 году (прилагаются)
Необходим ремонт зданий и помещений, в которых размещаются медицинские организации. Требуется обновление оборудования в учреждениях здравоохранения	1. Произвести ремонт зданий и помещений. 2. Закупить оборудование.	Мероприятия предусмотрены в плане реализации государственной программы Мурманской области «Развитие здравоохранения» на 2016-2020 годы.

Сфера социального обслуживания

Работа центров социального обслуживания населения (6 единиц) и пяти социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих услуги в полустационарной форме и на дому, получили достаточно высокие рейтинговые значения.

Оценки более 90 баллов фиксируются практически по всем показателям, особенно респонденты отмечают комфортность предоставления услуг, довольны открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, в т.ч. в он-лайн среде, а также высоко оценивают работу персонала организаций, их доброжелательность и отзывчивость.

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*).

При этом стоит отметить, что критерий «Доступность услуг для инвалидов» по оцениваемым организациям социальной сферы имеет наиболее лучшие значения в сопоставлении с иными сферами (58,2 балла).

Среди получателей услуг по большей части отсутствует общий тренд в предложениях по улучшению качества работы организаций социальной сферы. Вместе с тем можно выделить следующие:

– увеличить диапазон часов приема граждан либо обеспечить работу учреждений в выходные дни;

- расширить штат сотрудников;
- повысить качество условий и комфортности предоставления услуг посредством создания системы электронной очереди, увеличения площадей для приема граждан;
- расширить спектр социальных услуг в части проведения оздоровительных мероприятий (например, проведение лечебной физкультуры, массажей; постановка капельниц и выполнение инъекций и т.п.).

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

Описание недостатков в работе организаций	Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций	Принятые решения Министерством социального развития Мурманской области
Неполная информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах и официальных сайтах организаций	Актуализировать информацию на информационных стендах и официальных сайтах организаций	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания в 2019 году (прилагаются)
Плохое оборудование территорий, прилегающих к организациям, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. 2. Своевременно исполнять план мероприятий на 2020 год Паспорта доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	
Не обеспечены в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Обучить специалистов учреждения предоставлению услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода)	

Сфера культуры

В целом работа библиотек, включая их обособленные структурные подразделения и филиалы, оценена удовлетворительно – с высокими значениями показателей по доле получателей услуг довольных условиями их оказания и комфортностью их предоставления, а также работой библиотекарей. Значения по обозначенным позициям находятся в интервале от 95,8 до 97,3 баллов.

При этом информационная открытость библиотек не в полной мере соответствует нормативно установленным требованиям (например, по опции функционирования на официальных сайтах дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с читателями). 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.

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

- применение инновационных технологий в работе, осуществление постоянного или временного бесплатного доступа к мировым библиотечным ресурсам и научным базам данных, в т.ч. зарубежных;
- пополнение читательского фонда для взрослых, детей, удовлетворяющего современным тенденциям читательского спроса;
- пополнение игрового фонда для детей (настольными играми, аудио-, видеопродукцией и компьютерными играми);
- информирование о проводимых мероприятиях, выставках, конференциях и творческих вечерах и их популяризация с применением современных каналов коммуникации (социальные сети), повышение удобства интерфейсов сайтов библиотек;
- развитие электронных технологий в предоставлении услуг (обновление компьютеров, ПО, мультимедийного оборудования, внедрение оплат пластиковой картой, внедрение автоматов по возврату книг);
- проведение комплексных ремонтных работ (зданий, читательских залов, санитарно-гигиенических помещений и т.п.);
- повышение условий доступности зданий (помещений) для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Низкие рейтинговые значения получило муниципальное бюджетное учреждение культуры «Терская межпоселенческая библиотека» (среднее значение по всем обособленным структурным подразделениям внутри юридического лица – 55 баллов) 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.

Справочно: исключение составляет библиотечная сетевая единица «Детская районная библиотека» (Терский район, п.г.т. Умба), входящая в состав муниципального бюджетного учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека», как юридического лица, с итоговым рейтинговым баллом 91,3.

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 образованиями
Потребность в ремонте зданий и помещений	Осуществить ремонт зданий и помещений (например, произвести ремонт фасада здания, текущий ремонт помещений)	Предложения учтены в планах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
Низкий уровень	Проводить работы по улучшению	

доступности зданий и помещений для инвалидов	доступности зданий учреждений для лиц с ограниченными возможностями здоровья: установить пандусы, тактильную плитку, индукционную систему для слабослышащих, продублировать таблички шрифтом Брайля	организациями в сфере культуры в 2019 году (прилагаются)
--	---	--

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 – 202 Плана:

- в сфере образования – 155⁴;
- в сфере здравоохранения – 14;
- в сфере социального обслуживания – 9⁵;
- в сфере культуры – 24.

Планы по устранению недостатков прилагаются (*доступны по ссылке: <https://yadi.sk/d/5AVKTPZbwDJTTA>*).

Об организации контроля за выполнением утвержденных Планов по устранению недостатков:

В сфере образования

- плановые проверки учредителями организаций в соответствии со сроками, установленными в Планах по устранению недостатков;
- плановые проверки в соответствии с контрольными точками отчетности, установленными приказами учредителей организаций сферы образования.

В сфере здравоохранения

- ежеквартальная отчетность медицинских организаций по обеспечению выполнения Планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году (приказ Министерства здравоохранения Мурманской области от 10.03.2020 № 109/1).

⁴ В отношении МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12 н.п. Лесозаводский» План по устранению недостатков не разрабатывался в связи с реорганизацией в порядке присоединения к МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6» муниципального образования Кандалакшский район.

⁵ В отношении ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения» и ГОАУСОН «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск» Планы по устранению недостатков не утверждались по причине высоких рейтинговых значений (99,8 и 99,6 баллов соответственно), полученных данными организациями по итогам проведенной независимой оценки качества.

В сфере социального обслуживания

– полугодовая отчетность организаций социального обслуживания по обеспечению выполнения планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году (приказ Министерства труда и социального развития Мурманской области от 27.02.2020 № 131).

В сфере культуры

– ежегодная отчетность администраций муниципальных образований в адрес Министерства культуры Мурманской области (планы по устранению недостатков реализуются в течение 2020-2021 годов).

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

Руководители организаций социальной сферы, занявшие высшие строчки в указанном рейтинге, поощрены в соответствии с порядками применения выплат стимулирующего характера за показатели эффективности деятельности руководителей (при определении размера стимулирующих надбавок руководителям организаций социальной сферы по показателю «Результаты независимой оценки качества» установлен высший балл). Также руководители и коллективы награждены грамотами региональных органов исполнительной власти и муниципальных образований.

В отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Терская межпоселенческая библиотека», показавшего низкий результат (55 баллов), Министерством культуры Мурманской области принято решение о проведении ведомственной тематической проверки в 2020 году.

Справочно: в соответствии с 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 23.05.2019 № ОД-66) меры воздействия характера в отношении организаций, имеющих низкие позиции в рейтинге, принимаются в случае, если суммарный балл организации по итогам независимой оценки составляет менее 70 % от максимального значения.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

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

В целях популяризации системы независимой оценки качества проводилась работа по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества в отношении учреждений социальной сферы.

С этой целью на официальных сайтах и страницах социальных сетей исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций социальной сферы размещались гиперссылки

и специализированные баннеры на формы онлайн-опроса, в том числе с использованием QR-кодов, на системной основе выпускались пресс-релизы о проведении независимой оценки качества, привлекались региональные средства массовой информации (например, видеосюжет ВГТРК «Мурман» о работе Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания <https://murman.tv/news/russian-1/novosti/1568373408-v-etom-godu-zhitelyam-murmanskoy-oblasti-do-1-noyabrya-snova-predlagayut-ocenit-kachestvo-uslug-organizaciyami-v-sferah-kultury-ohrany-zdorovya-obrazovaniya-i-socialnogo-obsluzhivaniya>; газета «Мурманский вестник» № 139 (6926) - статья о проведении независимой оценки качества в частном учреждении социального обслуживания «Социальный центр - SOS Мурманск»).

Более того, 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.

В целях популяризации независимой оценки качества и единого портала – сайта bus.gov.ru на официальном сайте Правительства Мурманской области реализована автоматическая возможность перевода получателей услуг на вышеуказанный сайт в разделы «Список уполномоченных органов», «Справочник общественных советов», «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями», в котором можно оставить отзыв о работе учреждений социальной сферы.

Кроме того, подготовлены специальные материалы – информационный буклет о возможности выразить свое мнение о качестве условий предоставляемых услуг на сайте ГМУ (<https://gov-murman.ru/about/socoprof/>).

В результате сайт ГМУ в 2019 году посетили порядка 8000 человек (в 2018 году – 2802 человека). Получатели услуг оставили 198 отзывов о различных организациях в сфере образования, здравоохранения и социального обслуживания (см. таблицу). Предложения получателей услуг в отношении организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году, были учтены при подведении результатов независимой оценки качества.

Субъект РФ	Количество отзывов						
	Всего	Положительных		Отрицательных		Пожеланий	
		шт.	уд.вес, %	шт.	уд.вес, %	шт.	уд.вес, %
Мурманская область	198	197	99	1	1	0	0
Здравоохранение	5	4	80	1	20	0	0
Культура	0	0	0	0	0	0	0

Образование	159	159	100	0	0	0	0
Социальное обслуживание	34	34	100	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 с контрольными точками отчетности, установленными учредителями организаций социальной сферы.

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества, а также информация об их реализации размещается на сайте государственных и муниципальных учреждений (bus.gov.ru), 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.

**Губернатор
Мурманской области**



А.В. Чибис