

**Обязательный публичный отчет
Губернатора Псковской области
о результатах независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания, которые расположены
на территории Псковской области и учредителем которых является
Псковская область, и принимаемых мерах по совершенствованию
деятельности указанных организаций
за период с 01.01.2019 по 31.12.2019**

В сфере социального обслуживания

1. Нормативные правовые акты Псковской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

Закон Псковской области от 06.11.2014 № 1438-ОЗ «Об отдельных вопросах регулирования социального обслуживания граждан в Псковской области»;

приказ Главного государственного управления социальной защиты населения Псковской области от 01.08.2018 № 228 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Главном государственном управлении социальной защиты населения Псковской области»;

приказ Главного государственного управления социальной защиты населения Псковской области от 16.08.2018 № 233 «Об утверждении состава общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Главном государственном управлении социальной защиты населения Псковской области».

2. Информация об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

при Комитете (далее - общественный совет) совместно с Комитетом по социальной защите Псковской области:

определил перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг;

участвовал в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания и проектов государственных контрактов, заключаемых Комитетом по социальной защите Псковской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - организация-оператор);

проводил независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, предоставленной организацией-оператором, осуществил подготовку предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания и направил их в Комитет по социальной защите Псковской области.

В состав общественного совета входит пять человек, а именно:

Ахметов Ш.Н. - председатель Псковской областной общественной организации Общероссийской общественной организации ветеранов «Российский союз ветеранов»;

Кательницкий С.В. - председатель Псковского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»;

Лебедева Н.В. - руководитель аппарата Псковского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России»;

Никонов С.Ю. - член исполнительного комитета Псковского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России», руководитель АНО «Центр правового просвещения и медиации», председатель Псковской общественной

организации «Центр устойчивого развития Псковской области», председатель Совета Благотворительного Фонда «Добрый город»;

Носкова М.С. - социальный педагог Псковской региональной общественной благотворительной организации «Общество родителей детей-инвалидов с аутизмом «Я и Ты», учитель-логопед отделения ранней помощи «Лим-по-по» государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Псковской области «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения».

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - оператор).

Организацией, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Псковской области, получаемой в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг, является автономная некоммерческая организация «Центр инноваций социальной сферы Псковской области», с которой Комитетом по социальной защите Псковской области заключен договор от 17.04.2019 № 62 на оказание услуг для государственных нужд.

Объем финансовых средств, выделенных на работу автономной некоммерческой организации «Центр инноваций социальной сферы Псковской области» по договору, составил 55 000 рублей.

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

Общее количество организаций социального обслуживания, охваченных независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2019 году, - 19, или 30% от общего числа организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке.

Планируемый охват организаций социального обслуживания независимой оценкой качества условий оказания услуг на 2020 год - 25, или 39% от общего числа организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке.

Наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки

качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания в 2019 набрали: ГБУСО ПО «Производственно-интеграционные мастерские для инвалидов имени Вернера Петера Шмитца» - 97 баллов, ГБУСО ПО «Гдовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБУСО ПО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Печорского района» - по 96 баллов.

Наименьшее количество баллов по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений социального обслуживания набрали: ГБУСО ПО «Туричинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБУСО ПО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Печорского района» - по 84 балла, ГБУСО ПО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Пскова» - 82 балла.

Средний балл по учреждениям в сфере социального обслуживания Псковской области составил в 2019 году 91 балл.

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

Практически во всех организациях, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг, отмечен хороший уровень информационной открытости. На сайтах большинства организаций имеется информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, обеспечена техническая возможность подачи жалобы, предложения, получения консультации.

На всех этапах исследования были высоко оценены доброжелательность, внимательность, компетентность персонала.

В анкетировании и опросах принимали участие 796 респондентов.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг были выявлены следующие недостатки:

не полное соответствие интернет-страниц отдельных организаций социального обслуживания требованиям статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

низкая доступность к объектам и услугам в организациях

социального обслуживания для инвалидов и маломобильных групп населения;

отсутствие дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

отсутствие специально оборудованных или оборудованных не в полном объеме санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;

не полное обеспечение внутренней навигации и необеспечение доступности питьевой воды в ряде организаций социального обслуживания;

не полное обеспечение внутренней навигации и не обеспечение доступности питьевой воды в ряде организаций социального обслуживания;

низкая доступность к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов и маломобильных групп населения.

Общественным советом при Комитете по социальной защите Псковской области были подготовлены предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

привести информацию о деятельности организаций, размещенную в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии Федеральному закону от 28.12.2013 № 442, создать раздел «Часто задаваемые вопросы. Вопрос - ответ»;

организовать систему навигации в организациях социального обслуживания с учетом ее доступности для инвалидов и маломобильных граждан;

обеспечить доступность питьевой воды в организациях социального обслуживания;

организовать парковочные места для автотранспортных средств инвалидов;

обеспечить оборудование или дублирование санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных групп населения;

обеспечить в организациях социального обслуживания условия доступности, позволяющие инвалидам по слуху и зрению получать услуги наравне с другими гражданами (дублирование звуковой и зрительной информации).

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания, принимаемые по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг.

Приказом Комитета по социальной защите Псковской области от 11.12.2019 № 350 утвержден План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Псковской области, на 2020 год.

В организациях социального обслуживания, где проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, разработаны соответствующие планы, определены мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг и сроки их реализации.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

Информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг размещена на официальном сайте Комитета по социальной защите Псковской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на едином портале - официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях www.busgov.ru.

На официальных сайтах подведомственных организаций социального обслуживания размещена гиперссылка (возможность перехода) на вышеуказанный портал, где граждане могут ознакомиться с унифицированной информацией каждой организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, а также оставить отзыв об организации.

На информационных стендах организаций социального обслуживания размещена информация о независимой оценке качества условий оказания услуг, проведенной в 2019 году, планы мероприятий по улучшению качества деятельности организаций по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг.

В сфере охраны здоровья

1. Нормативные правовые акты Псковской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья:

Приказ Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации от 20.08.2018 № 613 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Псковской области в 2018 году».

2. Информация об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг.

Издан приказ Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации от 01.06.2018 № 387 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями». В соответствии с указанным приказом был направлен запрос в Общественную палату Псковской области о формировании состава Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - Общественный совет). Согласно выписке из протокола № 1 заседания Совета Общественной палаты Псковской области от 05.07.2018 был сформирован состав Общественного совета.

Основной задачей Общественного совета является проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Псковской области.

Полномочия Общественного совета:

определение перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении

которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;

определение перечня медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Псковской области, и в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;

осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг с учетом информации, представленной оператором;

формирование в течение одного месяца со дня получения отчета оператора на его основе результатов независимой оценки качества условий оказания услуг и разработка предложений по улучшению деятельности медицинских организаций;

представление в Комитет по здравоохранению Псковской области результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, а также предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг;

ежеквартальное рассмотрение итогов мониторинга проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Согласно выписке из протокола № 1 заседания Совета Общественной палаты Псковской области от 05.07.2018 Комитету по здравоохранению Псковской области было рекомендовано утвердить Общественный совет в количестве 5 человек:

1. Бениаминов Карен Иосифович – член Совета Псковской региональной общественной правозащитной организации «Армянская община «УРАРТУ»;

2. Василевский Пётр Николаевич – председатель Псковского регионального (областного) отделения Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест»;

3. Мельничук Светлана Андреевна – специалист по социальной работе отдела социальной помощи пожилым людям и инвалидам ГКУ СОН ПО «Областной центр семьи», заместитель председателя

Псковского регионального отделения Всероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России», председатель местного отделения Союза пенсионеров России по городу Пскову;

4. Прокудин Владимир Алексеевич – председатель Псковской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», член Общественной палаты Псковской области;

5. Федорова Кристина Сергеевна – координатор программ Псковского областного отделения Российского детского фонда.

3. Сведения об организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

Организацией - оператором была определена автономная некоммерческая организация «Центр инноваций социальной сферы Псковской области».

4. Информация об организациях в сфере охраны здоровья, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья не проводилась в связи с тем, что за 2015 -2017 годы независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья проведена в отношении 78 организаций, что составляет 165,9 процента. Всего в 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена по всем учреждениям здравоохранения Псковской области, участвующим в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Псковской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов. В связи с этим принято решение о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций в 2020 году.

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья не проводились в 2019 году.

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций в сфере охраны здоровья, принимаемые по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья.

Меры по совершенствованию деятельности организаций в сфере охраны здоровья в 2019 году не принимались.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

На официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждений здравоохранения Псковской области в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещена вся информация, необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Дополнительно вся необходимая информация (протоколы заседаний и план работы Общественного совета, итоговые материалы по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, приказы Комитета по здравоохранению Псковской области) размещается на официальном сайте Комитета по здравоохранению Псковской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества».

В сфере образования

1. Нормативные правовые акты Псковской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования:

приказ Государственного управления образования Псковской области от 21.11.2018 № 1119 «Об общественном совете при

Государственном управлении образования Псковской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями области, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Псковской области».

2. Информация об общественном совете по проведению независимой оценки качества:

Общественный совет при Комитете по образованию Псковской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями области, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Псковской области (далее - Общественный совет), создан 21.11.2018. К полномочиям Общественного совета относятся:

определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества ((далее - НОК) условий оказания услуг;

участие в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Комитетом по образованию Псковской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее - оператор);

проведение независимой оценки качества условий оказания услуг с учетом информации, представленной оператором;

представление в Комитет по образованию Псковской области результатов НОК, а также предложений об улучшении деятельности организаций.

В состав Общественного совета входят:

1. Баранов Михаил Владимирович - член Псковской городской организации Всероссийской общественной организации ветеранов

(пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов.

2. Зуева Татьяна Ивановна - член Псковской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», председатель родительского комитета ГБОУ ПО «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 7 III-IV видов для детей с нарушениями зрения и слепых детей».

3. Ильина Катарина Анатольевна - член управляющего совета МБОУ ПО «Социально-экономический лицей № 21 имени Героя России С.В.Самойлова», место работы: ООО «МАЕР».

4. Мишкова Валентина Васильевна - член Псковской городской организации Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов.

5. Радченко Наталья Викторовна - председатель управляющего совета МБОУ ПО «Милицейско - правовой лицей № 8», специалист по таможенному оформлению ООО «ТоРРоС».

6. Филиппова Татьяна Михайловна - председатель управляющего совета МБОУ ПО «Лицей № 4». Место работы: ООО «Валеос плюс».

7. Шитикова Елена Сергеевна - секретарь общешкольного родительского комитета МБОУ ПО «Средняя общеобразовательная школа № 2», референт генерального директора АО «Авар».

8. Иванов Михаил Владимирович - настоятель Казанской церкви пос. Пушкинские Горы.

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Организацией, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями, является ООО ««Центр современных открытых технологий автоматизации».

Договор с оператором на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

организациями в сфере образования заключен 14.01.2019.

Объем финансовых средств, выделенных на работу ООО «Центр современных открытых технологий автоматизации» по договору, составил 45 000 рублей.

4. Информация об организациях, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

Согласно решению Общественного совета от 23.11.2018 (протокол № 1) в 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 135 общеобразовательных организаций, реализующих образовательные программы среднего общего образования (средних школ), что составляет 37,5 % от общего количества муниципальных и государственных учреждений сферы образования Псковской области.

Планируемый охват учреждений независимой оценкой качества условий оказания услуг на 2020 год составляет 225 организаций или 62,5 % от общего числа организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере образования Псковской области.

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.

В анкетировании приняли участие 40774 респондента.

Высокий уровень общеобразовательные организации показали по критериям «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» отмечен высокий уровень, вместе с тем вопросы обратной связи с родителями (законными представителями) через официальные сайты образовательных организаций, электронную почту были отмечены, как требующие особого внимания.

Анкетирование выявило проблемы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» в части оборудования помещений организации

и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций, принимаемые по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг рассмотрены на заседании Общественного совета, который направил предложения об улучшении деятельности общеобразовательных организаций в Комитет по образованию Псковской области.

Комитетом по образованию Псковской области утвержден План по совершенствованию качества условий осуществления образовательной деятельности, включающий мероприятия по технологической и консультационной помощи образовательным организациям в части обращений граждан; мониторинга наличия у общеобразовательных организаций области паспортов «дорожных карт» доступности для инвалидов объектов и услуг, участия Псковской области в государственной программе Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 г.г., в государственной программе Российской Федерации «Развитие образования», в национальном проекте «Образование».

Информация об итогах независимой оценки качества условий направлена в муниципальные образования с целью разработки мер по совершенствованию деятельности учреждений образования на муниципальном уровне и уровне образовательных организаций.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

На официальных сайтах всех муниципальных и государственных учреждений системы образования на Псковском едином образовательном портале (<http://www.pskovedu.ru/>) размещены ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях, раздел «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями».

На главной странице официального сайта Комитета по образованию Псковской области размещен баннер со ссылкой на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях, раздел «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями».

Направлены письма в органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования, о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и информировании получателей услуг о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг.

В сфере культуры

1. Нормативные правовые акты области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

распоряжение Администрации Псковской области от 31.05.2013 № 129-р «Об организации мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

2. Информация об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг.

Приказом Государственного комитета Псковской области по культуре от 19.03.2018 № 64/1 создан Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее - Общественный совет) и утверждено Положение об Общественном совете.

Приказом Государственного комитета Псковской области по культуре от 14.05.2018 № 118 утвержден состав Общественного совета в количестве пяти человек, предложенных Общественной палатой Псковской области:

Голубева Татьяна Филипповна - генеральный директор ООО «Провинция. Псков», директор АНО «Губернский автодесант»;

Здановская Анна Сергеевна - член Псковского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России», член Псковской областной коллегии адвокатов, член Общественной палаты МО «Город Псков»;

Иванова Светлана Ивановна - председатель Псковской местной организации Всероссийского общества слепых, председатель Совета по культурно-массовой работе при Псковской областной организации

Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

Мельничук Светлана Андреевна - специалист по социальной работе отдела социальной помощи пожилым людям и инвалидам ГКУ СОН «Областной центр семьи», заместитель председателя Псковского регионального отделения Всероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России», председатель местного отделения Союза пенсионеров России по городу Пскову;

Приймак Дэлиса Васильевна - член Псковского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

К полномочиям Общественного совета относится:

определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;

участие в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Комитетом по культуре Псковской области с Псковской областной общественной организацией «Ассоциация гуманитарной культуры»;

представление в Комитет по культуре Псковской области результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, а также предложений об улучшении деятельности организаций в сфере культуры.

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее - оператор).

В 2019 году на основании приказа Комитета по культуре Псковской области 26.04.2019 № 100-од оператором определена Псковская областная общественная организация «Ассоциация гуманитарной культуры», с которой заключен договор от 30.04.2019 № 1.4.28/04/2019 на оказание услуг по изучению общественного мнения - сбору и обобщению информации по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 году на сумму 99500 рублей. Независимой оценкой качества условий оказания услуг

было охвачено 20 организаций культуры, включая государственные и муниципальные учреждения.

4. Информация об организациях культуры, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

Приказом Государственного комитета Псковской области по культуре от 05.07.2018 № 149 был утвержден Ведомственный план мероприятий Государственного комитета Псковской области по культуре по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на 2018 - 2021 годы с целью охвата всех организаций культуры за период 2018-2020 годов: 2018 год - 34,5%, 2019 год - 34,5%, 2020 год - 31%.

В 2019 году независимой оценкой качества условий оказания услуг было охвачено 20 организаций культуры.

Организаций культуры, набравших наибольшее количество баллов, от 97 до 160 баллов, нет.

Организаций культуры, набравших среднее количество баллов, от 32 до 96 баллов - 13 библиотек, 7 культурно-досуговых организаций.

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Респондентами анкетного опроса выступили 748 человек, из них 248 мужчин (33 %) и 500 женщин (67 %). Распределение по возрастным группам: 18-29 лет - 123 человека (16 %), 30-39 лет - 146 человек (20 %), 40-49 лет - 178 человек (24 %), 50-59 лет - 147 человек (20 %), свыше 60 лет - 154 человека (20%).

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, Общественный совет пришел к следующим общим выводам:

1) при наличии у большинства организаций культуры своих официальных сайтов отсутствует информация, необходимая для размещения на официальных сайтах (например, схема размещения или проезда к организации культуры, официальные документы по хозяйственно-финансовой деятельности, материально-технической

базе, информация по независимой оценке качества условий оказания услуг, о мероприятиях по улучшению качества оказываемых услуг, отчеты о выполнении государственного задания и т.д.);

2) в организациях культуры имеются информационные стенды, афиши и т.п., в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена исчерпывающая информация для получателей услуг, что способствует открытости и доступности информации о деятельности и мероприятиях учреждений для потребителей услуг;

3) у большинства организаций культуры на официальных сайтах имеется почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, но реже имеется возможность обращения через электронные сервисы, позволяющие задать вопрос, выразить мнение об организации или заполнить анкету по оценке качества условий оказания услуг организациями культуры;

4) потребители услуг чувствуют себя в организациях культуры комфортно, несмотря на их пожелания по улучшению материальной базы учреждений культуры;

5) большинство организаций культуры не имеют возможности для выполнения требований по обеспечению условий доступности для инвалидов, вместе с тем на официальных сайтах оцениваемых учреждений культуры имеется версия для слабовидящих и особенно положительно оценивается помощь сотрудников учреждений культуры по сопровождению инвалидов;

6) потребители услуг организаций культуры продемонстрировали высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников учреждений, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию культуры;

7) большинство организаций культуры имеют не только официальные сайты, но и страницы в социальных сетях, в основном Вконтакте, Инстаграм, которыми с удовольствием пользуются получатели услуг как одним из каналов обратной связи с организацией

культуры;

8) одновременно с высокой оценкой сотрудников организаций культуры получатели услуг высказали ряд замечаний, касающихся повышения профессиональной компетентности сотрудников либо привлечения новых молодых кадров;

9) потребители услуг продемонстрировали высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых организациями культуры услуг и готовы рекомендовать их родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг:

1) отсутствие анкеты для выражения мнения получателями услуг в электронном виде на официальных сайтах учреждений культуры;

2) неразмещение документов на официальных сайтах учреждений культуры в соответствии с требованиями законодательства;

3) плохая адаптация сайтов для получения информации о деятельности учреждений культуры инвалидами по зрению, слуху и т. д.;

4) отсутствие ремонта (как капитального, так и косметического), отсутствие нового оборудования (аудио-, видео-, компьютерной техники, мебели, костюмов, выставочного оборудования, сувенирной продукции), ненадлежащие санитарно-гигиенические условия (отсутствие туалетов, холодные помещения и т.д.);

5) отсутствие пандусов на входе в учреждения культуры для обеспечения доступной среды для инвалидов;

6) ограниченный режим работы городских и сельских учреждений культуры.

На основании представленных результатов и с учетом выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Общественным советом определены следующие предложения по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры:

1) совершенствование официальных сайтов организаций культуры

и усиление контроля за соблюдением требований законодательства к наличию необходимой информации на официальных сайтах;

2) расширение источников информирования о мероприятиях учреждений культуры в средствах массовой информации на местах, в сети «Интернет» и т. д., расширение спектра рекламной продукции;

3) повышение уровня комфортности для получателей услуг организаций культуры: организация дополнительных санитарных комнат, оборудование мест для отдыха, установка кулеров, кофе-автоматов, улучшение освещения, увеличение времени работы организаций, создание зон сети Интернет, увеличение количества указателей;

4) создание интернет-ресурсов для получения обратной связи от получателей услуг;

5) создание мобильных и интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов;

6) создание условий для посещения мероприятий маломобильными гражданами (установка ориентиров, помогающих найти дорогу; установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов; использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной поверхности, а также отличающейся по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестницы от примыкающей к ней ступени, обеспечение их противоскользящих свойств);

7) расширение спектра предлагаемых услуг для потребителей разного возраста;

8) улучшение материально-технической базы: проведение текущего ремонта, обновление оборудования (компьютеры, специальное оборудование, мультимедийные проекторы), обновление фонда новыми книгами и периодическими изданиями.

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций культуры, принимаемые по результатам независимой оценки

качества условий оказания услуг.

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг аналитический отчет оператора был опубликован на официальном сайте Комитета по культуре Псковской области gkk.pskov.ru в разделе «Независимая оценка качества», а также на официальных сайтах муниципальных образований области и организаций культуры. Учредителями организаций культуры: Комитетом по культуре Псковской области и администрациями муниципальных районов и городских округов было организовано рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, направленных Общественным советом.

После рассмотрения результатов независимой оценки качества условий оказания услуг разработаны и утверждены учредителями организаций культуры планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Указанные планы разработаны с учетом предложений и замечаний Общественного совета и утвержденного им аналитического отчета оператора и содержат конкретные мероприятия отдельно для каждого учреждения культуры: по улучшению материально-технической базы, совершенствованию профессиональной деятельности, увеличению доступности и открытости оказываемых учреждениями услуг, комфортности их предоставления.

Все предлагаемые мероприятия запланированы с учетом объемов финансирования и с указанием конкретных сроков исполнения и ответственных лиц. Все это способствует более четкой организации исполнения утвержденных планов и дальнейшей эффективной деятельности организаций культуры. Все планы размещены на официальных сайтах Комитета по культуре Псковской области, органов местного самоуправления и учреждений культуры.

В начале года, следующего за годом, в котором проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, руководители государственных учреждений культуры и органы местного самоуправления представляют в Комитет по культуре Псковской области

отчеты об исполнении указанных планов в соответствии с приказами Комитета по культуре Псковской области об организации работы по приему отчетной документации по результатам деятельности государственных учреждений Псковской области, подведомственных Комитету по культуре Псковской области, за отчетный год и об организации работы по приему отчетной документации по результатам деятельности муниципальных образований Псковской области по реализации полномочий в области культуры за отчетный год.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за 2019 год размещены на официальном сайте www.bus.gov.ru.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

На сайте Комитета по культуре Псковской области gkk.pskov.ru постоянно размещается информация о его деятельности, в том числе в части организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, нормативная база по данному направлению, информация об Общественном совете и т.д. Введен специальный раздел по независимой оценке качества условий оказания услуг, в котором собрана информация за предыдущие годы, в том числе приказы Комитета по культуре Псковской области по организации работы по формированию независимой системы оценки качества условий оказания услуг, а также информация по проведению в Псковской области «пилотного проекта» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры. Раздел постоянно пополняется правовыми актами и отчетами по итогам заседания Общественного совета. Отдельно выделен раздел «Общественный совет», на котором также размещается (дублируется) вся информация о деятельности Общественного совета и правовая база, регламентирующая его деятельность.

Учреждения культуры размещают в течение года информацию о деятельности на официальных сайтах своих учреждений (в случае их отсутствия на официальных сайтах муниципальных образований) и на сайте www.bus.gov.ru.

Техническая возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры обеспечена через ссылку на официальном сайте Комитета по культуре Псковской области gkk.pskov.ru на официальный адрес электронной почты Комитета по культуре Псковской области для организации обратной связи, а также через форму опроса путем заполнения анкеты, которая также размещена на сайте Комитета по культуре Псковской области в подразделе «Опросы получателей услуг». На официальных сайтах организаций культуры имеется специальный раздел для публикации и учета мнений о качестве оказываемых ими услуг. Это обычно разделы «Отзывы», «Гостевая книга», «Обратная связь» и т.д. Также организациями культуры созданы странички в популярных социальных сетях с целью оперативного информирования граждан об оказываемых услугах и сбора мнений, предложений и замечаний от получателей услуг.

Информационно-разъяснительная работа о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг и ее целях, об участии в ней самих граждан - потребителей услуг проводится через сайт Комитета по культуре Псковской области gkk.pskov.ru, на котором постоянно размещается информация о деятельности Комитета по культуре Псковской области, в том числе в части независимой оценки качества условий оказания услуг. Комитет по культуре Псковской области регулярно проводит активную информационно-разъяснительную работу среди населения, размещает информацию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах средств массовой коммуникации об организации независимой оценки качества условий оказания услуг, о работе Общественного совета в этом направлении и о необходимости активного участия населения в опросе с целью оценки качества оказываемых организациями культуры услуг.