# <http://mincult.tatarstan.ru/rus/index.htm/news/850606.htm>

# В «Татмедиа» рассказали о независимой оценке качества оказания услуг населению

20 февраля 2017 г., понедельник

Сегодня в Республиканском агентстве по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа» состоялась пресс-конференция по вопросу независимой оценки качества оказания услуг организациями в сферах культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования. В пресс-конференции приняли участие: заместитель министра культуры Республики Татарстан Гузель Шарипова, председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Татарстан Раиса Сафиуллина.

Гузель Шарипова рассказала о деятельности Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе о критериях оценки, об организациях, охваченных этой работой, а также о результатах проверки в 2016 году и планах на 2017 год. Заместитель министра культуры РТ отметила, что в 2015 году проведена независимая оценка девяти государственных учреждений культуры. «В 2016 году были проверены 24 таких учреждения и 104 муниципальных учреждения культуры, – констатировала Гузель Шарипова, – Общественный совет при министерстве включил для независимой оценки региональные критерии, касающиеся использования государственных языков в работе над обслуживанием населения и обеспечения безопасности учреждений культуры». Гузель Шарипова подчеркнула, что основные замечания в прошлом году касались «открытости учреждений культуры и методов информирования населения». «Сайты учреждений оставляют желать лучшего, их навигация, анонсирующая информация о мероприятиях, наверное, должна осуществляться на более высоком уровне. Есть замечания, касающиеся комфортности предоставления услуг. Работа ведется, поставлены сроки для исправления», – заключила она.

 (Казань, 20 февраля, «Татар-информ», Надежда Гордеева).

В Татарстане при проведении независимой оценки качества предоставления услуг в образовательных организациях выявлены замечания, связанные с материально-технической оснащенностью. Об этом сообщил сегодня [на пресс-конференции ИА «Татар-информ»](http://www.tatar-inform.ru/news/2017/02/20/540436/) замминистра образования и науки РТ Тимирхан Алишев.

По словам спикера, в 2016 году независимая оценка была проведена в 85 государственных образовательных организациях, подведомственных Минобрнауки РТ.

«Большая часть замечаний, отмеченных в ходе независимой оценки, была связана с открытостью и ориентированностью руководителей образовательных организаций на родителей и учащихся. Благодаря программам капремонта практически ушли от проблем, связанных с внешней инфраструктурой. Почти нет замечаний, связанных с ветхостью зданий, хотя сейчас возникают проблемы с оснащенностью учреждений. Оборудование устаревает, – сказал Алишев. – Родители отмечают, что не все образовательные организации открыты, в том числе, имеются в виду сайты, проведение родительских собраний. Это мы для себя отметили в качестве основного направления для работы. Замечания по качеству питания также фиксировались. Здесь мы тоже работаем».

Замминистра культуры РТ Гузель Шарипова отметила, что в 2015 году проведена независимая оценка девяти государственных учреждений культуры. «В 2016 году были проверены 24 таких учреждения и 104 муниципальных учреждения культуры, – констатировала она. – Общественный совет при министерстве включил для независимой оценки региональные критерии, касающиеся использования государственных языков в работе над обслуживанием населения и обеспечения безопасности учреждений культуры».

Шарипова подчеркнула, что основные замечания в прошлом году касались «открытости учреждений культуры и методов информирования населения». «Сайты учреждений оставляют желать лучшего, их навигация, анонсирующая информация о мероприятиях, наверное, должна осуществляться на более высоком уровне. Есть замечания, касающиеся комфортности предоставления услуг. Работа ведется, поставлены сроки для исправления», – заключила она.

# http://mincult.tatarstan.ru/rus/index.htm/news/937619.htm

# Рекомендации Общественного Совета при Министерстве культуры РТ по проведению независимой оценки качества (НОК) получили высокую оценку экспертов

1 июня 2017 г., четверг

В Министерстве культуры РТ в режиме видео-конференции прошел семинар «Независимая оценка качества социальных услуг: проблемы, лучшие практики, перспективы», организованный Общественной Палатой республики.

В работе семинара приняли участие специалисты [ГБУ «Центр экономических и социальных исследований  РТ](https://clck.yandex.ru/redir/nWO_r1F33ck?data=NnBZTWRhdFZKOHQxUjhzSWFYVGhXZmgtNkVDazNwM1F6UjdmYXo3NEQzektOVVpvV05WcHU1b2kwWW1DWVlaYU1DczU5SzJ0Qy1halYtbEFiYVN2U3VTZUhYZ2lWUTJEc05XYk8xSzFBTTA&b64e=2&sign=f0ed097789a93c020a1cf7c29fa779e1&keyno=17) и Управления Федерального казначейства по Республике Татарстан.

На постоянной основе сотрудниками ГБУ «Центр экономических и социальных исследований» и экспертами Общественной Палаты республики проводится мониторинг качества и эффективности реализации Федерального закона №256 органами исполнительной власти, а также работы Общественных Советов при министерствах, ведомствах, администрациях муниципальных образований.

На прошедшем семинаре были рассмотрены вопросы качества аналитических отчетов организаций-операторов, содержание предложений и рекомендаций Общественных Советов по улучшению качества оказываемых услуг, а также решений органов исполнительной власти по внесенным Общественными Советами рекомендациям.

Перед участниками семинара выступили начальник отдела мониторинга бюджетной сферы ГБУ «ЦЭСИ» Зиганшина Л.А., председатель комиссии по социальной политике и благотворительной деятельности Общественной Палаты РТ Леонтьева Т.И., главный казначей отдела технологического обеспечения Галиева Л.Н.

Начальник отдела мониторинга бюджетной сферы ГБУ «ЦЭСИ» Зиганшина Л.А. указала в своем докладе на существующие проблемные моменты в реализации 256-ФЗ, в том числе о не достижении 100% охвата в 2017 году независимой оценкой качества услуг всех учреждений социальной сферы, как это было рекомендовано федеральными органами власти. Прозвучали конкретные муниципальные районы по разным отраслям.

Несколько районов не разместили своевременно показатели по учреждениям культуры за 2016 год. Среди них были названы Арский, Пестречинский, Спасский и Чистопольский районы.

Также были отмечены нарушения в организации деятельности ряда общественных советов, в состав которых включены руководители подведомственных учреждений, что создает конфликт интересов. Экспертом было предложено в кратчайшие сроки пересмотреть составы Общественных советов, где есть нарушение требований закона, и актуализировать информацию по новому составу на своих официальных сайтах.

Особое внимание было уделено важности правильного выбора организации-оператора, грамотного составления Технического задания в адрес организации-оператора и строгого выполнения организацией-оператором своих обязанностей в соответствии с Техническим заданием.

От этого в значительной степени зависит уровень проведенной работы по независимой оценке качества, - совершенно справедливо утверждает эксперт ГБУ «ЦЭСИ», - а самое главное - качество рекомендаций Общественного Совета, основанных на итогах работы организации-оператора, их конкретность, адресность. Ведь именно на основе этих рекомендаций органы власти должны принимать соответствующие решения, направленные на устранение недостатков, повышение качества услуг, должны будут определять исполнителей, устанавливать сроки исполнения.

Л.А.Зиганшина пообещала, что в последующем особое внимание экспертами будет уделяться содержанию таких документов как Техническое задание организации-оператору и Аналитическая записка Общественному Совету от организации-оператора.

Оба эти документа, в силу их значимости в работе по независимой оценке, должны быть выложены в открытом доступе на официальных сайтах, - подчеркнула эксперт.

Прозвучала рекомендация в адрес ведомств и муниципальных органов власти об учете показателей независимой оценки качества при рассмотрении вопросов поощрения и наказания тех или иных организаций в соответствии с итогами независимой оценки.

Как положительный, был приведен пример Министерства по делам молодежи РТ, которое по итогам независимой оценки за 2015 год поощрило дипломами лучших по рейтингу организаций.

Представитель ГБУ «ЦЭСИ» призвала муниципальные органы власти строго придерживаться сроков разработанного и рекомендованного графика при размещении информации о НОК на сайтах. Она предупредила также о том, что ежеквартально вся информация отслеживается Главным инспектором.

Подробнее с докладом можно ознакомиться в презентации, выложенной на сайте Общественной Палаты РТ (страница «Актуальные вопросы социальной политики» - закладка – «независимая оценка качества услуг»).

В своем выступлении председатель комиссии по социальной политике и благотворительной деятельности ОП РТ Леонтьева Т.И. проанализировала работу общественных советов и организаций операторов.

«Мои выводы далеки от оптимистических: складывающаяся практика реализации независимой оценки качества (НОК) в Республике Татарстан не достигает законодательно установленных целей 256-ФЗ  - проведения эффективной оптимизации бюджетной сети учреждений. Управленческие решения органов исполнительной власти как итоговые документы независимой оценки качества в 80% случаев отсутствуют, протоколы Общественных советов не содержат конструктивных предложений по улучшению работы конкретных учреждений. Зачастую, рекомендации сформулированы в виде общих фраз, не конкретизированы, обтекаемы. Это затрудняет как принятие максимально точных управленческих решений, так и последующего эффективного контроля».

Исключение составляют, - по мнению эксперта, - рекомендации Общественного Совета при Министерстве культуры РТ, где очень четко, конкретно, предметно и адресно сформулированы задачи, требующие решения, принятия мер.

«Тем не менее, в большинстве своем, на данный момент реальная практика применения 256-ФЗ не достигает целевых задач и становится обременением как для органов исполнительной власти, так и для самих учреждений. Мы слишком увлеклись процессуальными индексами выполнения данного федерального закона, забыв о его цели», - делает вывод представитель Общественной Палаты РТ.

Эксперт подчеркнула, что независимая оценка качества преследует две основные цели: во-первых, дать гражданам информацию о качестве услуг, оказываемых учреждениями социальной сферы, а также, благодаря НОК, повысить качество услуг этих учреждений.

Она следующим образом сформулировала задачи всех 3-х звеньев работы по НОК:

Задачи организации-оператора:

1. Проведение полевых исследований (анкетирование, выход в учреждения, исследование сайта);
2. Расчеты и анализ полученных данных;
3. Составление аналитического отчета, включая рейтинг и предварительные рекомендации, максимально четко сформулированные).

Задачи Общественного Совета:

1. Участие в формировании предложений при разработке Технического задания для организации-оператора;
2. Предоставление в уполномоченный орган власти предложений и рекомендаций по улучшению качества деятельности подведомственных учреждений.

Задачи органов государственной власти:

1. Уполномоченный орган власти **должен в** месячный срок ознакомиться с представленной Общественным Советом информацией о результатах независимой оценки, донести результаты до организаций, принять управленческие решения;
2. Организации, прошедшие независимую оценку и получившие предложения, должны составить план по реализации соответствующих рекомендаций.

На взгляд эксперта, складывающаяся по независимой оценке качества услуг практика не достигает установленных целей – эффективной оптимизации бюджетной сети, не увязана с бюджетным обеспечением, что являлось, с ее точки зрения, одной из основных целей организации независимой оценки.

Кроме того, механизм проведения независимой оценки недостаточно прозрачен, утверждает эксперт Общественной Палаты РТ. При этом, процессуальные индексы становятся более важными, чем конечный результат.

Леонтьева Т.И. предложила ряд мер по устранению формального подхода к выполнению 256-ФЗ. В том числе, организациям-операторам и Общественным совета готовить детальные рекомендации по каждому конкретному изученному учреждению, а также – на итоговых годовых заседаниях Общественных Советов рассматривать вопросы оценки выполнения управленческих решений подведомственными учреждениями.

Органам власти эксперт рекомендует размещать на своих официальных сайтах Технические задания организациям-операторам и их Аналитические отчеты. Кроме того, активнее проводить разъяснительную работу среди руководителей подведомственных учреждений о целях независимой оценки качества, решительнее использовать рекомендации и полученные рейтинги учреждений при принятии управленческих решений.

Подробнее с рекомендациями Т.И.Леонтьевой можно ознакомиться на сайте Общественной Палаты РТ (страница «Актуальные вопросы социальной политики», закладка «Независимая оценка качества услуг»).

Главный казначей отдела технологического обеспечения Галиева Л.Н. пояснила ситуацию, создавшуюся с обслуживанием федерального сайта [www.bus.gov.ru](https://clck.yandex.ru/redir/nWO_r1F33ck?data=NnBZTWRhdFZKOHQxUjhzSWFYVGhXZUNDeEJYQWVTX2g4XzV3Wk02VUxrWENlQmhrNXhBbXctbkN6dGNBMHE3MXd0em01Y1ZkbEkzaGpUa1BOVkV0Z29LQTFScHloTUc5TGpLUTRfa1RuUnc&b64e=2&sign=73c7b873d5c56e2c326407ac11961359&keyno=17) и размещением на нем информации с мест.

Выступающим был задан ряд вопросов с мест. В том числе, поднимался вопрос о расхождении требований федерального закона и отраслевого федерального ведомства относительно размещения на сайте республиканского ведомства полной информации по итогам анализа независимой оценки, рекомендаций конкретным учреждениям и др.

В работе семинара приняли участие председатель Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры РТ Р.Г.Сафиуллина, начальник организационного отдела Д.Р.Галиакберова и ведущий специалист отдела организационной работы и делопроизводства Министерства культуры Республики Татарстан Г.Х.Иксанова.

**http://mincult.tatarstan.ru/rus/index.htm/news/1047096.htm**

**Независимая оценка качества - в поле зрения системы повышения квалификации специалистов социокультурной сферы**

31 октября 2017 г., вторник

Важный разговор состоялся сегодня в стенах республиканского Института дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов социокультурной сферы и искусства.

Основной вопрос повестки дня заседания Ученого Совета был сформулирован следующим образом: «Проведение независимой оценки качества услуг в организациях сферы культуры – как механизм содействия со стороны гражданского общества повышению уровня работы учреждений отрасли».

С обстоятельным сообщением перед членами Ученого Совета выступила председатель Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве Культуры РТ Раиса Гарифовна Сафиуллина.

В своем выступлении она обозначила цели создания такого института гражданского общества как Общественные Советы по независимой оценке качества при министерствах и ведомствах, в задачи которых входит организация эффективного механизма общественного контроля за работой учреждений культуры с целью повышения качества их деятельности. Перечислила наиболее важные фрагменты Положения об Общественном Совете и представила его состав.

Р.Сафиуллина напомнила членам Ученого Совета о совещании, прошедшем с участием Президента РТ Р.Минниханова и специально посвященном деятельности Общественных Советов, где им была подчеркнута недопустимость формального подхода к рекомендациям Общественных Советов, необходимость их учета при принятии соответствующими министерствами и ведомствами своих управленческих решений.

Председатель Общественного Совета по НОК детально остановилась на критериях оценки качества – как основных (общефедеральных), так и дополнительных (региональных).

Большой акцент ею был сделан на особой важности правильного подбора организации-оператора и степени ответственности за грамотный анализ и обоснованный пакет предложений, на основе которых Общественный Совет должен дать свои рекомендации как учреждениям культуры, так и министерству.

От полноты анализа и грамотных выводов зависит максимальная четкость и адресность выработанных Общественным Советом рекомендаций. А это означает и обоснованность принимаемых затем ведомством управленческих решений.

Р.Сафиуллина перечислила чаще всего встречающиеся, в рамках принятых критериев, замечания в адрес учреждений культуры, обозначила их самые болевые, проблемные точки.

Вместе с тем, она привела примеры действенности принятия мер по рекомендациям Общественного Совета.

В обсуждении сообщения приняли участие члены Ученого Совета, в том числе – один из самых активных и действенных членов Общественного Совета по НОК Татьяна Михайловна Бердникова.

С проректором по науке Института Екатериной Борисовной Гоглевой достигнута договоренность о последующем участии Общественного Совета в рамках учебного плана работы Института на 2017-2018 учебный год.

Вел заседание Ученого Совета – его председатель и ректор Института Рамиль Ильдарович Садриев.