



# Информационное обеспечение оценки качества услуг государственных и муниципальных учреждений

Сергиенко Наталья Сергеевна,  
*кандидат экономических наук,  
доцент кафедры «Государственное и муниципальное  
управление»*

- ✓ Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений"
- ✓ Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н,
- ✓ Приказ Минфина России от 23 сентября 2013 года № 98

# Учреждения обязаны публиковать информацию о

о государственном (муниципальном) учреждении, включая информацию об учредителе учреждения, органе исполнительной власти, в ведении которого находится учреждение, основных видах деятельности учреждения и руководстве учреждения;

о государственном (муниципальном) задании на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) и его исполнении;

о плане финансово-хозяйственной деятельности;  
о бюджетных обязательствах и их исполнении (бюджетной смете);

об операциях с целевыми средствами из бюджета;

о результатах деятельности и об использовании имущества;

о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах...

сведения информация о годовой бухгалтерской отчетности и др.

Официальный сайт в сети Интернет

[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)



[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Цель сайта:

обеспечение удобства граждан при выборе учреждений для получения необходимых им услуг посредством полного и достоверного информирования об учреждениях и оказываемых ими услугах

**обеспечение возможности государству эффективно управлять своими ресурсами на основе обратной связи от граждан по качеству предоставленных услуг.**

# Сайт аккумулирует

**информацию обо всей сети государственных (муниципальных) учреждений Российской Федерации**

**сведения о публично-правовом образовании, создавшем учреждение**

**сведения об органе, осуществляющем функции и полномочия учредителя каждого из учреждений**

**информацию о размере субсидий, выделенных учреждению и тех целях, на которые субсидии выделены**

# Выдержка из 83-ФЗ

- ✓ Сведения ... размещаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим правоприменительные функции по кассовому обслуживанию исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, на официальном сайте в сети Интернет на основании информации, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением.
- ✓ Предоставление информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещение на официальном сайте в сети Интернет и ведение указанного сайта осуществляются в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере бюджетной, налоговой, страховой, валютной, банковской деятельности"



## ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ

для размещения информации о государственных  
(муниципальных) учреждениях

# Итоговая оценка качества условий оказания услуг по организациям

Информация для уполномоченных органов → Итоговая оценка организаций за 2018-2020 годы



Здравоохранение



Культура



Образование



Социальной обслуживания

Субъект РФ

Все субъекты

# Рейтинг субъектов РФ по полноте на 01.07.2020

Рейтинг субъектов РФ по полноте размещенной информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н (в %) на 01.07.2020

	Ивановская область	98,66%
	Саратовская область	98,38%
	Кировская область	97,98%
	Алтайский край	97,24%
	Воронежская область	96,70%
	Ненецкий АО	95,07%
	Омская область	94,55%
	Самарская область	94,48%
	Республика Мордовия	94,20%
	Томская область	94,01%
	Сахалинская область	93,43%
	Алурская область	92,99%
	Республика Чувашия	92,21%
	Рязанская область	92,00%
	Липецкая область	91,58%
	Курская область	91,08%
	Тамбовская область	91,00%
	Республика Алтай	90,91%
	Приморский край	90,41%
	Республика Калмыкия	90,28%

	Ленинградская область	83,207%
	Брянская область	84,89%
	Забайкальский край	84,00%
	Тульская область	83,94%
	Ставропольский край	83,78%
	Калининградская область	83,06%
	Ростовская область	82,66%
	Свердловская область	82,00%
	Еврейская АО	80,93%
	Белгородская область	80,92%
	Иркутская область	80,51%
	Архангельская область	80,31%
	Новосибирская область	80,00%
	Тверская область	77,77%
	Вологодская область	77,29%
	Челябинская область	77,00%
	Республика Тыва	76,80%
	Кемеровская область	76,26%
	Ульяновская область	76,02%
	Республика Карелия	76,00%
	Камчатский край	75,81%
	Курганская область	75,00%
	Республика Саха	74,90%
	Томская область	73,98%
	Республика Бурятия	71,80%

	Республика Удмуртия	55,00%
	Республика Дагестан	53,00%
	Республика Чечня	50,00%
	Ямало-Ненецкий АО	44,00%
	Республика Северная Осетия - Алания	41,48%
	Республика Кабардино-Балкария	35,00%
	Республика Ингушетия	26,75%

# Оценка качества услуг образовательных учреждений Брянской области

0 - 19 баллов

20 - 39 баллов

40 - 60 баллов

61 - 80 баллов

81 - 100 баллов

Открытость

Комфортность

Доступность услуг

Доброжелательность

Удовлетворенность

Отлично (593)

Хорошо (111)

Удовлетворительно (1)

Ниже среднего (0)

Неудовлетворительно (0)

Найдено: 705

Выгрузить в Excel

Введите наименование организации

Найти

Место	Наименование организации	Рейтинг
1	<a href="#">ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "БРЯНСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧИЛИЩЕ (КОЛЛЕДЖ) ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА"</a> 📍 241050, БРЯНСКАЯ ОБЛ, БРЯНСК Г, город Брянск, ДУКИ УЛ, ДОМ 74	95,38
2	<a href="#">МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БРЯНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ЛИЦЕЙ №1 ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА"</a> 📍 241050, БРЯНСКАЯ ОБЛ, БРЯНСК Г, г Брянск, СОВЕТСКАЯ УЛ, ДОМ 98	94,98
3	<a href="#">МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БРЯНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ЛИЦЕЙ №2 ИМ. М.В. ЛОМОНОСОВА"</a> 📍 241035, БРЯНСКАЯ ОБЛ, БРЯНСК Г, г Брянск, 22 СЪЕЗДА КПСС УЛ, 6	94,00
4	<a href="#">МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЛЮБОХОНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.А. ГОЛОВACHEVA ДЯТЬКОВСКОГО РАЙОНА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ</a> 📍 242620, ДЯТЬКОВСКИЙ Р-Н, п Любохна, ПУШКИНА УЛ, 18	93,26
5	<a href="#">МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛИЦЕЙ №27 ИМ. ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА И.Е. КУСТОВА" Г. БРЯНСКА</a> 📍 241020, БРЯНСКАЯ ОБЛ, БРЯНСК Г, г Брянск, МОСКОВСКИЙ ПР-КТ, 64	92,84

# Пример обращения за оценкой



## ПАМЯТКА ПОЛУЧАТЕЛЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Приглашаем Вас принять участие в оценке качества условий оказания услуг!

Предлагаем заполнить анкету по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг в форме социального обслуживания на дому краевым государственным автономным учреждением социального обслуживания «Приморский центр социального обслуживания населения». Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нашего учреждения, специалисты которого Вам оказывают услуги на дому.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе!

Для заполнения анкеты необходимо зайти на официальный сайт учреждения, <http://www.pcson.ru/>, в раздел АНКЕТА, также оставить свой отзыв о работе учреждения вы можете на сайте государственных муниципальных учреждений [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) (<https://bus.gov.ru/pub/registry/feedback?radiInform=all>).



Бюджетное учреждение  
Ханты-Мансийского  
автономного округа—  
Югры  
«Сургутский районный  
комплексный центр  
социального обслуживания  
населения»

## Независимая оценка качества работы учреждения



Сургутский район,  
2018 год

Мансийском автономном округе – Югре проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере социального обслуживания.

Независимая оценка качества является одной из форм общественного контроля.

Ее основная цель – обеспечение доступности и качества социальных услуг; оценка эффективности работы учреждений социальной сферы и принятие мер по совершенствованию их работы.

### Задачи независимой оценки:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
- получение сведений от получателей услуг социальных организаций о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявление соответствия представленной информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества работы организаций;

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ И ОТЗЫВЫ [ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ](#)



Образование 

92,40

баллов в 2019 году

Что делается для повышения качества условий  
оказания услуг



96.3 баллов

Открытость и доступность  
информации об организации



99.5 баллов

Комфортность условий  
предоставления услуг, в том числе  
время ее предоставления



72 баллов

Доступность услуг для инвалидов



96.6 баллов

Доброжелательность, вежливость  
работников организации



97.6 баллов

Удовлетворенность условиями  
оказания услуг

[Просмотреть значения показателей](#)

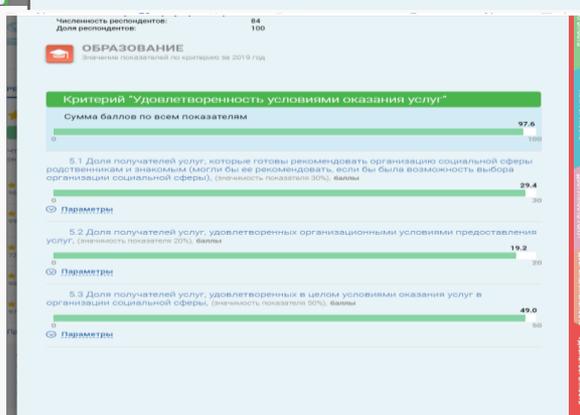
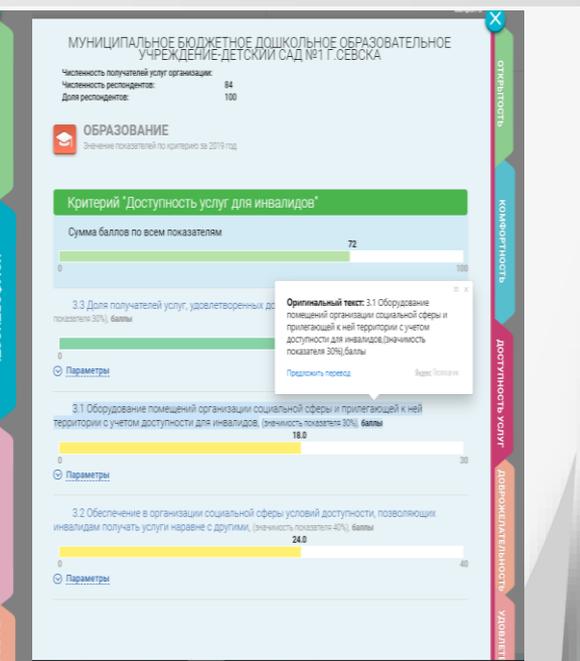
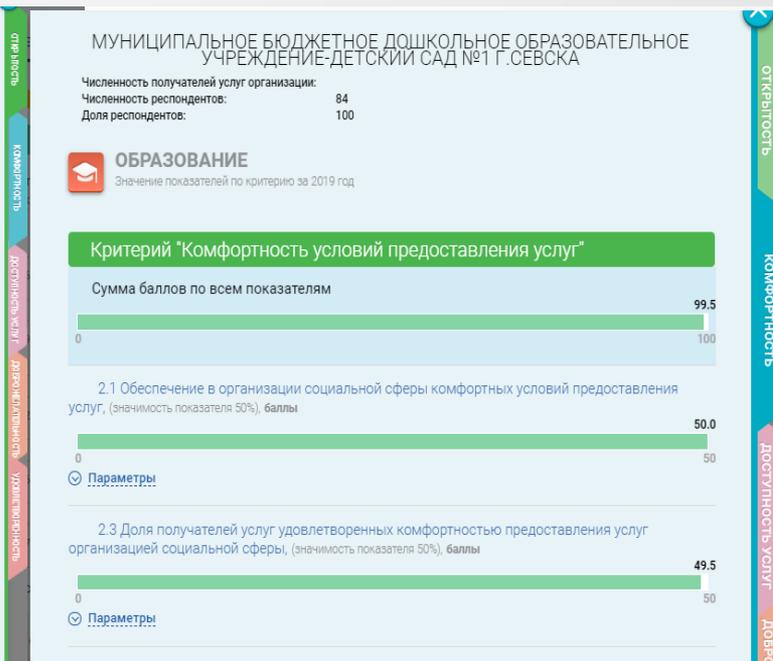
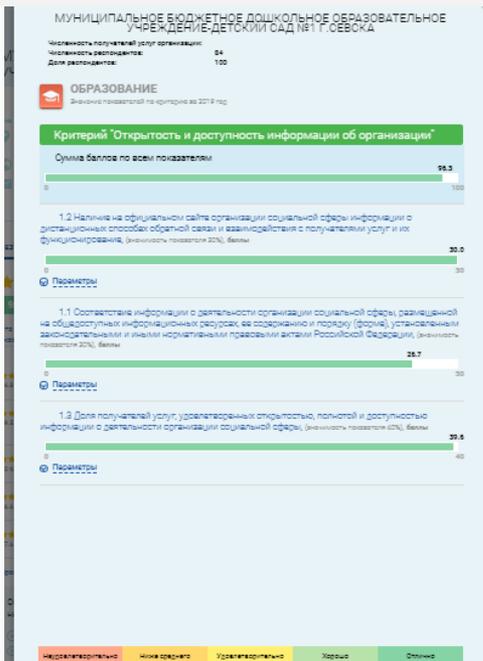
## Отзыв об организации (0)

 [Оставить отзыв](#)



Ваш отзыв будет первым

# МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ-ДЕТСКИЙ САД №1 Г.СЕВСКА



**Спасибо за внимание!**