

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОБЩЕРОССИЙСКОГО НАРОДНОГО ФРОНТА

о ходе выполнения пункта 3 перечня поручений
Президента Российской Федерации от 28 января 2017 г. № Пр-161
и пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации
от 24 мая 2017 г. № Пр-1001ГС по вопросам обеспечения доработки
и организации мониторинга посещения гражданами раздела сайта bus.gov.ru,
отражающего сведения о проведенной независимой оценке качества
оказания услуг организациями социальной сферы

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ НАРОДНЫЙ ФРОНТ рассмотрел доклад Министерства финансов Российской Федерации от 24 апреля 2019 г. № 01-02-02/12-29741 (далее – доклад) о ходе выполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 г. № Пр-161 и пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 24 мая 2017 г. № Пр-1001ГС по вопросам обеспечения доработки и организации мониторинга посещения гражданами раздела сайта bus.gov.ru, отражающего сведения о проведенной независимой оценке качества оказания услуг организациями социальной сферы (далее – поручение № 161 и поручение № Пр-1001ГС соответственно).

В отношении выполнения поручения № 161, эксперты ОНФ считают, что представленные в докладе сведения о посещении указанного раздела сайта bus.gov.ru (далее – портал) не относятся непосредственно к получателям услуг социальной сферы. Основное количество посетителей раздела составляют представители бюджетных организаций и уполномоченных органов, о чем свидетельствуют результаты мониторингов ОНФ.

Анализ данных посещаемости разделов по независимой оценке качества оказания услуг портала за 2017, 2018 гг. и на начало 2019 г. показывает устойчивую тенденцию резкого роста посещаемости исключительно в периоды наступления сроков размещения на портале результатов независимой оценки – в декабре 2017 г., январе-феврале 2018 г., январе – апреле 2019 г. (отчетность с учетом изменений Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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»)). По окончании сроков размещения на портале результатов независимой оценки в апреле 2018 г. посещаемость сократилась почти в два раза по сравнению с январем 2018 г. (начало отчетного периода), а в декабре 2017 г. посещаемость выросла почти в пять раз по сравнению с ноябрем того же года, что совпадает с началом размещения результатов независимой оценки. В мае 2019 г. посещаемость также упала более чем в три раза по сравнению с февралем и более чем в два раза по сравнению с апрелем 2019 г. (данные приводятся «по посетителям»).

В докладе указано, что по информации, полученной от Минкультуры России, Минобрнауки России, Минпросвещения России, Минтруда России, в целях увеличения посещаемости гражданами разделов портала органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в 2019 г. проводятся мероприятия по его популяризации. Однако в докладе не приводятся количественные характеристики указанных мероприятий, а также анализ их эффективности. Одним из подтверждений неэффективности проводимых мероприятий по популяризации портала является тот факт, что количество посетителей подраздела «Краткая карточка государственных муниципальных учреждений», в котором содержится информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг в I квартале 2019 г. по сравнению с I кварталом 2018 г., увеличилось всего на 10,7 процента (по данным, приведенным в докладе).

По данным доклада в 2018 г. на портале оставлено 17 556 отзывов о работе учреждений, причем 97 процентов из них – положительные. Анализ мониторинга отзывов посетителей портала по результатам ознакомления со сведениями о проведенной независимой оценке качества оказания услуг организациям социальной сферы за 2018 г. выявил факты, вызывающие

сомнение в достоверности размещаемых отзывов. В среднем общее количество отзывов по всем социальным сферам (здравоохранение, культура, образование, социальное обслуживание) в субъекте Российской Федерации составляет от одного до 600-700 отзывов. Например, если в Москве всего 351 отзыв (здравоохранение – 107, культура – 56, образование – 33, социальное обслуживание – 144), а в Санкт-Петербурге всего 161 (здравоохранение – 46, культура – девять, образование – 105, социальное обслуживание – один), то в Иркутской области – 1 100 отзывов, причем 1 055 из них – по социальному обслуживанию (здравоохранение – 14, культура – 3, образование – 26). 99 процентов отзывов по социальному обслуживанию – положительные. В Костромской области всего 3 375 отзывов (здравоохранение – 198, культура – 833, образование – 1 825, социальное обслуживание – 509), 100 процентов по социальному обслуживанию и 98 процентов по образованию – положительные. В Краснодарском крае всего 1 147 отзывов (здравоохранение – 32, культура – 24, образование – 662, социальное обслуживание – 418), из них по социальному обслуживанию 97 процентов – положительные, а по образованию – 99 процентов. В Республике Дагестан всего 901 отзыв (по социальному обслуживанию – 849, по здравоохранению – два, культуре – 20, образованию – 28), положительных из них 98 процентов. В Самарской области всего 1 566 отзывов, 99 процентов из них положительные, и 1 512 – по социальному обслуживанию! В Удмуртской Республике всего 387 отзывов, положительных – 100 процентов, и 370 касаются социального обслуживания!

В большинстве регионов активность граждан по оценке качества работы организаций социальной сферы, как правило, значительно ниже, чем в других сферах. Чаще всего это связано с низкой компьютерной грамотностью граждан пожилого возраста и недостаточной доступностью интернета для них.

Также вызывает вопросы крайне высокий процент положительных отзывов (по данным 2018 г., в целом по России – 97 процентов). При этом всероссийские мониторинги ОНФ (исследовано 500 поликлиник в 2017 г.

и 500 школ в 2018 г.) показали, что лишь 21 процент школ и 7 процентов поликлиник не имели нареканий со стороны граждан к качеству оказания услуг.

В докладе отсутствуют сведения об использовании результатов мониторинга посещения гражданами раздела портала и отзывов граждан по результатам ознакомления с представленной информацией в управленческой и организационно-кадровой работе профильных органов федерального и регионального уровней. В докладе приводится информация только о количестве запросов уполномоченных органов, причем большая часть запросов касается размещения информации о результатах независимой оценки, отображения и поиска информации, а также о посещаемости разделов.

В поручении № Пр-1001ГС указано, что необходимо доработать раздел портала для обеспечения простоты и удобства пользования, упрощения системы поиска необходимой информации. Однако проведенный анализ показывает, что в полном объеме данная задача не решена.

На портале добавлен раздел «Планы по устранению недостатков», в котором размещается информация о выявленных недостатках, мероприятиях по их устранению, сроках и ответственных лицах по единой форме. Вместе с тем сохранился раздел «Результаты рассмотрения в разрезе организаций», где также размещаются планы по улучшению качества работы организации в произвольной форме. Связь этих разделов между собой отсутствует. Наличие двух по сути одинаковых разделов, но имеющих разные названия и форму представления информации, может вводить граждан в заблуждение.

Кроме этого, в главное меню включены разделы, не представляющие интерес для граждан, а содержащие информацию для уполномоченных органов, региональных (муниципальных) органов власти (например, «Мониторинг размещения сведений», «Охват организаций по независимой оценке», «Посещаемость разделов по независимой оценке», «Сведения об ответственных должностных лицах уполномоченных органов»). Данные разделы необходимо оставить в открытом доступе, сгруппировав их отдельно от информации о результатах независимой оценки.

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ НАРОДНЫЙ ФРОНТ предлагает не снимать с контроля поручения, содержащиеся в пункте 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 28 января 2017 г. № Пр-161 и пункте 6 перечня поручений Президента Российской Федерации от 24 мая 2017 г. № Пр-1001ГС.