

Обязательный публичный отчет

Губернатора Кемеровской области – Кузбасса Цивилева С.Е.

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Кемеровской области-Кузбасса, с 1 января 2019 г. по 31 декабря 2019 г.

1. Нормативные правовые акты Кемеровской области – Кузбасса, 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)

В сфере культуры

1. Постановление департамента культуры и национальной политики Кемеровской области от 08.08.2018 № 51-п «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при департаменте культуры и национальной политики Кемеровской области».

2. Приказ департамента культуры и национальной политики Кемеровской области от 29.08.2018 № 338 «Об утверждении списка кандидатов, прошедших конкурс по отбору кандидатов в члены Общественного совета (состава Общественного совета) по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при департаменте культуры и национальной политики Кемеровской области».

В сфере охраны здоровья

1. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 28.01.2016 № 82 «О реализации предложений Общественного совета при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения по совершенствованию деятельности медицинских организаций».

2. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 29.01.2016 № 85 «О внесении изменений в приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 23.09.2013 № 1268 «О создании общественного совета по независимой оценке качества работы государственных (муниципальных) медицинских организаций, ведомственных и частных медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Кемеровской области».

3. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 29.01.2016 № 89 «О назначении ответственного лица за реализацию независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Кемеровской области».

4. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 21.03.2016 № 331 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями».

5. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 30.06.2016 № 777 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».

6. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 26.06.2018 № 1020 «Об утверждении положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области».

7. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 04.04.2019 № 693 «Об утверждении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году».

8. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 14.06.2019 № 1156 «О назначении должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах».

9. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 26.06.2019 № 1236 «О Плана информационно-разъяснительной работы по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Кемеровской области в 2019 году».

В сфере образования

1. Приказ департамента образования и науки Кемеровской области от 12.07.2018 № 1208 «Об Общественном совете при департаменте образования и науки Кемеровской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Кемеровской области, а также муниципальными образовательными организациями, за исключением муниципальных образовательных организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления, и иными организациями, расположенными на территории Кемеровской области и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджета Кемеровской области».

2. Приказ департамента образования и науки Кемеровской области от 07.03.2018 № 469 «Об утверждении ведомственного плана по организации независимой оценки качества образовательной деятельности на период 2018-2020 годов».

3. Приказ департамента образования и науки Кемеровской области от 11.02.2019 № 289 «Об утверждении перечня образовательных организаций,

подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, в 2019 году».

4. Приказ департамента образования и науки Кемеровской области от 23.12.2019 № 2483 «Об информировании о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями Кузбасса в 2019 году и размещении результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности дошкольными образовательными организациями Кузбасса в 2019 году на официальных сайтах».

В сфере социального обслуживания

1. Приказ департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 17.05.2018 № 53 «Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Кемеровской области и признании утратившими силу некоторых приказов департамента социальной защиты населения Кемеровской области».

2. Приказ департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 09.08.2019 № 119 «О размещении информации по независимой оценке качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества организаций социальной сферы (далее - общественные советы)

Общественной палатой Кемеровской области сформированы и утверждены четыре общественных совета.

В соответствии с Федеральным законом 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» определены задачи и полномочия общественных советов:

- определение перечня организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества на территории Кемеровской области - Кузбасса;

- рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых исполнительными органами государственной власти Кемеровской области - Кузбасса с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – оператор);

- осуществление независимой оценки качества организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса с учетом информации, представленной оператором;

- предоставление в исполнительные органы государственной власти Кемеровской области - Кузбасса результатов независимой оценки качества организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Кемеровской области, а также предложений об улучшении качества их деятельности.

Составы общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг

Общественный совет
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры при департаменте культуры
и национальной политики Кемеровской области

Горбунова Л.И., член Кемеровского городского отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;

Кучеров А.В., директор ООО «Новый век», председатель Новокузнецкого местного отделения Общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ»;

Овчинников В.А., проректор по науке ГБУ ДПО «Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»;

Одноворцова Т.Н., руководитель структурного подразделения местной физкультурно-спортивной общественной организации «Федерация спортивного туризма города Новокузнецка»;

Охрименко А.В., старший преподаватель кафедры геологии и географии института биологии, экологии и природных ресурсов ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»;

Пачковская С.В., директор по развитию ООО «Центральная Стройбаза»;

Поддубиков В.В., начальник научно-инновационного управления ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»

Общественный совет
по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями
государственной системы здравоохранения

Михайлец М.Ф., руководитель государственного казенного учреждения Кемеровской области «Аппарат общественной палаты Кемеровской области»;

Максименко Л.Г., председатель общественной организации «Нефро – Лига»;

Высоцкая К.И., член президиума Кемеровского городского отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов, председатель Общественной союзной палаты Россия – Беларусь в Кемеровской области;

Пономарева Н.В., представитель Кемеровской региональной общественной организации «Союз молодежи Кузбасса»;

Султанова А.Д., член правления Кемеровской городской общественной организации помощи детям и взрослым с нарушением развития аутистического спектра «Интеграция»;

Шарифулина Е.Н., председатель правления Кемеровской региональной общественной организации «Детско-юношеский экологический парламент»;

Егорова Г.Н., педагог дополнительного образования муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Орион»

Общественный совет

при департаменте образования и науки Кемеровской области
по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности

Бортникова М.С., начальник отдела по связям с общественностью Кемеровской региональной общественной организации «Союз Молодежи Кузбасса»;

Журавлева О.В., директор общества с ограниченной ответственностью «Центр развития личности»;

Коняхина И.Б., индивидуальный предприниматель;

Крюкова И.А., председатель Кемеровской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

Моисеенко С.А., председатель комиссии по вопросам помилования на территории Кемеровской области;

Шевелева Е.И., пенсионер;

Щеглова О.А., председатель совета Кемеровской региональной общественной организации «Служба лечебной педагогики»

Общественный совет

по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания населения Кемеровской области

Берг Ж.Н., директор государственного бюджетного учреждения здравоохранения Кемеровской области «Кемеровский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД»;

Галкин А.И., председатель Кемеровской местной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

Дзюба В.Н., заместитель председателя совета Кемеровской региональной общественной организации «Ресурсный центр поддержки общественных инициатив»;

Казакевич А.А., заместитель председателя Кемеровской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Леонова Л.Н., председатель регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Союз женщин России» - «Союз женщин Кузбасса»;

Липатова С.Н., директор некоммерческой организации «Фонд развития детско-юношеского центра «Орион»;

Неворотова Н.П., председатель Кемеровского областного совета ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;

Стародуб Т.И., управляющий делами Новокузнецкого городского отделения Общероссийской общественной организации «Российский Союз ветеранов Афганистана»

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

Сфера	Оператор	Номер государственного контракта на проведение оператором работ	Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, руб.
Культура	ООО «АС-Холдинг»	от 15.11.2019 № 24/2019	147 000
Охрана здоровья	Кемеровская региональная общественная организация «Ресурсный центр поддержки общественных инициатив»	от 28.06.2019 № 2-ЕП/19	99 000
		от 06.09.2019 № 11-ЕП/19	201 000
Образование	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Центр образования взрослых»	от 10.09.2019 № 013920000011 9005443_255640	891 000
Социальное обслуживание	Автономная некоммерческая организация поддержки некоммерческих организаций Кузбасский Центр «Инициатива»	от 03.07.2019 № 159/10/2	99 999

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества¹

Сфера	Общее количество организаций, ед.		Удельный вес от общего числа организаций, процентов	
	охваченных НОК в 2019 году	планируемых к охвату НОК в 2020 году	охваченных НОК в 2019 году	планируемых к охвату НОК в 2020 году
Культура	61	113	25	47
Охрана здоровья	64	74	29	39
Образование	891	303	48	17
Социальное обслуживание	45	46	38	39

Перечень организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов

В сфере культуры

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Районный Дом культуры», с. Малая Салаирка Гурьевского муниципального округа (97 баллов).
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Юрги» (97 баллов).
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени Ленина» Ленинск-Кузнецкого городского округа (97 баллов).
4. Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом культуры «Полысаевец» Полысаевского городского округа (97 баллов).
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Красная Горка» Прокопьевского городского округа (96 баллов).

В сфере охраны здоровья

1. Общество с ограниченной ответственностью «Консультативно-диагностическая поликлиника «Авиценна» (95 баллов).
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Осинниковская городская больница» (93 балла).
3. Государственное автономное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Областной клинический центр охраны здоровья шахтеров» (91 балл).

¹ По показателю «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы», предусмотренному перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», по субъекту Российской Федерации и по отраслям социальной сферы отчет не предоставляется в связи с изданием Указа Президента Российской Федерации от 25.04.2019 № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»

4. Государственное автономное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Областная детская клиническая больница» (91 балл).

В сфере образования

1. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 188», Новокузнецкого городского округа (96 баллов).

2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад компенсирующего вида № 35 «Лесная сказка» Междуреченского городского округа (93 балла).

3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 260» Новокузнецкого городского округа (93 балла).

4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Киселевского городского округа «Детский сад № 66 комбинированного вида» (92 балла).

5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14 «Солнышко» компенсирующего вида города Белово» (92 балла).

В сфере социального обслуживания

1. Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тайгинского городского округа (99,8 балла).

2. Государственное казенное учреждение Кемеровской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Маленький принц» (99,2 балла).

3. Государственное бюджетное учреждение Кемеровской области «Мариинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (99 баллов).

Перечень организаций социальной сферы,
набравших наименьшее количество баллов

В сфере культуры

1. Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (83 балла).

2. Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый комплекс» Промышленновского муниципального округа (83 балла).

3. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Цементник» Топкинского муниципального округа (81 балл).

4. Муниципальное казенное учреждение «Краеведческий музей» Киселевского городского округа (80 баллов).

5. Государственное автономное учреждение культуры «Кемеровский областной театр драмы им. А.В. Луначарского» (76 баллов).

В сфере охраны здоровья

1. Общество с ограниченной ответственностью «Поликлиника «Профмедосмотр» Новокузнецкого городского округа (59 баллов).

2. Государственное автономное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Прокопьевская городская больница № 1» (58 баллов).

3. Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Белово открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (57 баллов).

4. Общество с ограниченной ответственностью «Медиа-Сервис» Новокузнецкого городского округа (50 баллов).

В сфере образования

1. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 «Родничок» д. Красноярка» Ленинск – Кузнецкого муниципального округа (73 балла).

2. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Протопоповский детский сад» Промышленновского муниципального округа (73 балла).

3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Улыбка» д. Опарино Топкинского муниципального округа (72 балла).

4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Георгиевский детский сад «Солнышко» Тяжинского муниципального округа (72 балла).

5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6» Тайгинского городского округа (69 баллов).

В сфере социального обслуживания

1. Муниципальное казенное учреждение «Центр психолого-педагогической помощи населению» Прокопьевского городского округа (87,2 балла).

2. Муниципальное казенное учреждение Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями Новокузнецкого городского округа (84,3 балла).

3. Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Мысковского городского округа (82,3 балла).

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

В сфере культуры

протоколом заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при департаменте культуры и национальной политики Кемеровской области от 11.02.2020 № 4 предоставленные организацией – оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры признаны достоверными и удовлетворительными.

Общая численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах - 13603 получателя услуг.

Основные показатели качества работы учреждений высоки. В целом население удовлетворено как графиком работы учреждений, так и условиями оказания услуг. Достаточно полно размещена информация на стендах и официальных интернет-сайтах большинства учреждений. Высоки показатели

комфортности предоставления услуг. Сотрудники учреждений доброжелательны, вежливы, что отмечается всеми респондентами. Практически все респонденты удовлетворены графиком работы организаций и в целом условиями оказания услуг, готовы рекомендовать их для посещения родственникам и знакомым.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества в организациях культуры:

1. Высокий удельный вес муниципальных организаций культуры, не имеющих до настоящего времени собственных официальных сайтов в информационно-коммуникационной сети «Интернет». В отдельных случаях учреждения культуры имеют страницы на официальных сайтах муниципальных органов управления культуры.

2. На официальных сайтах организаций культуры размещена не вся обязательная информация, подлежащая размещению на официальных сайтах и стендах организаций культуры.

3. На низком уровне остаются показатели доступности услуг организаций культуры для инвалидов.

Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры на основании независимой оценки качества условий оказания услуг, оказываемых организациями культуры:

1. Своевременно актуализировать информацию на официальных сайтах и стендах организаций культуры.

2. Создать собственные интернет-сайты организациям, у которых они отсутствуют, и наполнить их необходимой информацией.

3. Проработать вопрос об улучшении условий для посещения организаций культуры инвалидами.

4. Рекомендовать органам управления культуры муниципальных образований включать мероприятия по обеспечению доступности услуг для инвалидов в планы ремонта и реконструкции учреждений и их материально-технического обеспечения.

В сфере охраны здоровья

Протоколом общественного совета при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями от 19.12.2019 № 4 были утверждены результаты независимой оценки качества деятельности медицинских организаций, расположенных на территории Кемеровской области, в 2019 году с учетом информации, представленной оператором.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, составила 13778 человек.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества в медицинских организациях:

1. Отсутствие необходимой информации на стендах и официальных сайтах медицинских организаций.

2. Отсутствие комфортных условий предоставления услуг.

3. Среднее время ожидания предоставления услуги не соответствует нормативам.

4. Недостаточная работа с персоналом медицинских учреждений по обеспечению доброжелательного и вежливого отношения к пациентам.

5. Ненадлежащие условия пребывания и доступности услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Предложения по улучшению деятельности медицинских организаций:

1. Повысить удовлетворенность пациентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, а также на официальном сайте.

2. Улучшить условия пребывания в медицинской организации и доступность услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

3. Принять меры в отношении медицинских работников по обеспечению доброжелательного и вежливого отношения к пациентам.

4. Повысить удовлетворенность пациентов пребыванием в медицинской организации, готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5. Повысить комфортность предоставления услуг в медицинской организации.

6. Повысить удовлетворенность пациентов организационными условиями предоставления услуг в медицинской организации наличием и доступностью навигации внутри медицинской организации, графиком работы организации, подразделений, отдельных специалистов.

В сфере образования

Протоколом общественного совета при департаменте образования и науки Кемеровской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями от 17.12.2019 № 4 были утверждены результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Кемеровской области, в 2019 году с учетом информации, представленной оператором.

Данные независимой оценки позволили выявить, что в абсолютном большинстве образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке качества в 2019 году, отмечены высокие результаты:

в 833 организациях (93,5 %) получены отличные результаты;

в 58 организациях (6,5 %) - хорошие результаты.

Всего в 2019 году осуществлено анкетирование 132452 участников образовательных отношений.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в отдельных образовательных организациях:

1. Недостаточная обеспеченность информационной открытости в отдельных дошкольных образовательных организациях.

По критерию «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» «неудовлетворительный результат» (0 баллов) имеют 3 дошкольные организации, результат «ниже среднего» (20 – 39 баллов) имеют 5 детских садов, «удовлетворительный результат» (до 60 баллов) показали 16 дошкольных организаций.

По критерию «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» «неудовлетворительный результат» (0 баллов) имеют 4 организации, 1 детский сад имеет результат «ниже среднего» (20 – 39 баллов), «удовлетворительный результат» (до 60 баллов) показала 161 дошкольная организация.

9 детских садов имеют удовлетворительные результаты (до 60 баллов) по показателю «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации».

2. Недостаточная обеспеченность доступности услуг для инвалидов.

В 823 дошкольных образовательных организациях (92,4%) не оборудованы помещения и прилегающая к ним территория с учетом доступности для инвалидов.

В 802 организациях (90 %) установлено, что из шести условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, представлено только одно.

В 47 организациях (5,3%) удовлетворенность потребителей доступностью услуг для инвалидов находится на неудовлетворительном уровне.

Предложения общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций на основании проведенной независимой оценки:

1. Принятие мер по обеспечению стабильно высокого уровня информационной открытости и прозрачности деятельности образовательных организаций: наполнение содержания официальных сайтов в соответствии с предъявляемыми требованиями, постоянная актуализация информации.

2. Активизация использования возможностей для организации взаимодействия образовательных организаций со всеми участниками образовательного процесса и представителями общественности, отслеживание хода рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан, наполнение контента раздела «Часто задаваемые вопросы», электронного опроса потребителей о качестве предоставляемых услуг.

3. Развитие и обновление материально-технического оснащения организаций, приведение его в соответствие с современными требованиями для обеспечения доступности услуг для инвалидов.

4. Создание условий для повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организаций при дистанционном взаимодействии.

В сфере социального обслуживания

Протоколом заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Кемеровской области от 25.11.2019 № 4 утверждены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Кемеровской области в 2019 году.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса приняли участие 2940 респондентов.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Кемеровской области - Кузбасса установлено, что подавляющее большинство получателей социальных услуг высоко оценивают работу организаций социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса по показателям вежливости, доброжелательности, компетентности работников организаций, удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг. При проведении натурального наблюдения эксперты высоко оценивают заинтересованность персонала в развитии указанных учреждений, в стремлении создавать комфортные условия для получателей социальных услуг. Сайты оцениваемых организаций в целом содержат полную информацию, хорошо структурированы, ориентированы на граждан. При обращении в организации по телефону эксперты получили полную информацию по заданным вопросам в доступной форме, сотрудники учреждений отвечают на обращения доброжелательно. Через электронные сервисы ответы на обращения экспертами получены оперативно с указанием исполнителя и номера его телефона.

Основные недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

1. Информация о деятельности учреждений, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

2. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

5. Отсутствует оборудование входных групп пандусами.

Предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

1. Обеспечить соответствие сайтов организаций социального обслуживания требованиям действующего законодательства.

2. Провести мероприятия с целью обеспечения доступности услуг для лиц, имеющих трудности в передвижении, нарушения функций слуха, зрения.

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества

В сфере культуры

Реализуется план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утверждённый приказом Министерства культуры и национальной политики Кузбасса от 18.02.2020 № 86 (размещен на официальном сайте Министерства культуры и национальной политики Кузбасса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»). Контроль за выполнением плана

мероприятий возложен на руководителей муниципальных органов управления культурой.

В 2019 году в трудовые договоры с руководителями государственных и муниципальных учреждений культуры внесены изменения, устанавливающие целевые показатели «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», «Результаты выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», которые используются для назначения выплат стимулирующего характера руководителям государственных и муниципальных учреждений культуры, а также устанавливают ответственность руководителей учреждений за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

В сфере охраны здоровья

В медицинские организации, принимавшие участие в независимой оценке качества в 2019 году, департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области направлено письмо от 04.02.2020 № 547 о предоставлении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

Планы по устранению недостатков утверждены приказом департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 12.03.2020 № 550 «Об утверждении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году». Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляет департамент охраны здоровья населения Кемеровской области.

Медицинским организациям, занявшим лучшие места в региональном рейтинге по независимой оценке качества, департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области объявлена благодарность. В отношении государственных медицинских организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки, приняты меры дисциплинарного воздействия.

В сфере образования

Муниципальными органами управления образования реализуются и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (размещены на сайте bus.gov.ru).

Руководители государственных и муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, в соответствии с трудовым законодательством.

В сфере социального обслуживания

Для каждой организации социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса, участвовавшей в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году, разработаны индивидуальные планы по устранению выявленных недостатков.

Контроль за исполнением планов в отношении муниципальных учреждений социального обслуживания осуществляют органы социальной защиты населения муниципальных образований, а в отношении государственных учреждений социального обслуживания - департамент социальной защиты населения Кемеровской области.

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций социального обслуживания населения Кемеровской области - Кузбасса по итогам проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2019 году не принимались.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

В сфере культуры

Информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры размещается на официальном сайте департамента культуры и национальной политики Кемеровской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

На официальных сайтах департамента культуры и национальной политики Кемеровской области, муниципальных органов управления культурой, государственных и муниципальных учреждениях культуры размещены активные ссылки для перехода на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru, предоставляющий возможность оставить отзыв об учреждении.

В сфере охраны здоровья

Приказом департамента охраны здоровья населения Кемеровской области утвержден план информационно-разъяснительной работы, который включает:

1. Размещение на официальных интернет-сайтах медицинских организаций баннера «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Оценить» для выражения мнений потребителей услуг в сфере здравоохранения о работе медицинских организаций.

2. Размещение на официальных интернет-сайтах медицинских организаций информации о целях, задачах и результатах независимой оценки качества.

3. Размещение в помещениях медицинских организаций информации о возможности выражения мнений потребителей услуг в сфере здравоохранения о работе медицинских организаций и удовлетворенности качеством обслуживания в медицинских организациях на официальном интернет-сайте департамента охраны здоровья населения Кемеровской области и официальных интернет-сайтах медицинских организаций.

4. Размещение публикаций по независимой оценке качества в информационно-коммуникационной сети «Интернет», областных и местных газетах, на телевидении.

5. Размещение на интернет-сайтах медицинских организаций планов мероприятий по улучшению качества работы медицинских организаций.

6. Размещение на официальном интернет-сайте департамента охраны здоровья населения Кемеровской области www.kuzdrav.ru перечня медицинских организаций,

участвующих в мероприятиях по независимой оценке качества; плана работы общественного совета при департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения; протоколов заседаний общественного совета; предложений общественного совета по улучшению качества работы запланированных медицинских организаций; результатов независимой оценки качества оказания услуг.

7. Ведение разъяснительной работы по независимой оценке качества в медицинских организациях частной формы собственности.

В сфере образования

На официальных сайтах департамента образования и науки Кемеровской области, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, образовательных организаций размещены активные ссылки для перехода на официальный интернет-сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru), перейдя по которым гражданин может оставить отзыв об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Также информация о сайте www.bus.gov.ru, инструкция о размещении отзывов граждан по результатам ознакомления с представленной на сайте www.bus.gov.ru информацией размещены на стендах образовательных организаций.

В образовательных организациях Кемеровской области - Кузбасса реализуются мероприятия, направленные на популяризацию сайта www.bus.gov.ru среди педагогических работников, родительской и ученической общественности: информирование о возможностях данного сайта в ходе проведения родительских собраний, педагогических совещаний, общешкольных мероприятий, в том числе анкетирование среди родителей (законных представителей) учащихся об его использовании. Кроме этого, в социальных сетях организовано информирование родителей (законных представителей) о возможности оставить на сайте www.bus.gov.ru отзыв о предоставлении образовательных услуг образовательными организациями.

При этом на официальных сайтах муниципальных органов управления образованием и образовательных учреждений организовано размещение тематических пресс-релизов.

В сфере социального обслуживания

Информация о независимой оценке размещается и актуализируется на официальных интернет-сайтах департамента социальной защиты населения Кемеровской области, организаций социального обслуживания. Сведения о проведении независимой оценки размещены на официальном сайте в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Информация о целях, задачах и порядке участия граждан в независимой оценке качества условий оказания услуг размещена в общедоступных местах организаций социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса.

В целях популяризации раздела официального интернет-сайта bus.gov.ru и увеличения его посещаемости в 2019 году департаментом социальной защиты населения Кузбасса в адрес органов социальной защиты населения Кемеровской

области направлены письма о проведении информационной кампании о возможности участия получателей социальных услуг в независимой оценке качества условия оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

В учреждениях социального обслуживания населения, подведомственных департаменту социальной защиты населения Кемеровской области - Кузбасса, с получателями социальных услуг проводится разъяснительная работа о возможности оставить свой отзыв о работе учреждения на интернет-сайте www.bus.gov.ru, разработаны и распространяются инструкционные материалы в формате буклетов.

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса в 2019 году, а также информация об их выполнении по мере устранения недостатков размещаются на официальном сайте www.bus.gov.ru и в дальнейшем доступна гражданам.

Губернатор
Кемеровской области – Кузбасса



С.Е. Цивилев