

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 2018 г. по 31 декабря 2018 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. Приказ департамента культуры и национальной политики Кемеровской области от 27.07.2017 № 264 «Об утверждении состава общественного совета при департаменте культуры и национальной политики Кемеровской области».

2. Приказ 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».

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 21.03.2016 № 331 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями».

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

5. Приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 10.01.2017 № 23 «О создании Общественного совета по независимой оценке

качества оказания услуг медицинскими организациями государственной системы здравоохранения».

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».

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 05.03.2018 № 396 «Об утверждении перечня образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества образовательной деятельности, в 2018 году».

3. Приказ департамента образования и науки Кемеровской области от 14.11.2018 № 1975 «Об информировании о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями, расположенными на территории Кемеровской области, в 2018 году и размещении результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями, расположенными на территории Кемеровской области, в 2018 году на официальных сайтах».

В сфере социального обслуживания:

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. 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;

- рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых органами исполнительной власти Кемеровской области 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 с учетом информации, представленной оператором;

- предоставление в органы исполнительной власти Кемеровской области 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

Белоусова Н.А., директор музея «Археология, этнография и экология Сибири» ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»

Власова О.А., пенсионер, член регионального отделения общественной организации «Союз женщин России» - «Союз женщин Кузбасса»

Воронова И.В., старший преподаватель кафедры культурологии федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный университет»

Галеев Т.А., коммерческий директор общества с ограниченной ответственностью «Творческое объединение «Молодая гвардия»

Галкин А.И., председатель местной организации «Всероссийское Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», г. Кемерово

Ибрагимов Р.З., индивидуальный предприниматель, член Кемеровской региональной общественной организации «Центр татарской культуры «ДУСЛЫК»

Иванова Л.В., заместитель директора по научной работе ГБУК «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д.Федорова»

Ищенко Н.А., председатель Кемеровской областной организации Российского

профессионального союза работников культуры

Мызин Г.Л., продюсер общества с ограниченной ответственностью «Кемеровская телерадиокомпания»

Поддубиков В.В., начальник научно-инновационного управления федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный университет»

Правда А.В., член Кемеровского областного отделения «Союз писателей Кузбасса» Общероссийской общественной организации «Союз писателей России».

Служеникин Ю.В., комплектовщик ООО «Кузбасский бройлер»

Чайковская Е.Н., руководитель центра языков и культур народов Сибири Новокузнецкого института - филиала Кемеровского государственного университета.

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 Совета ветеранов, 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 общественной организации «Союз женщин России» - «Союз женщин Кузбасса»

Липатова С.Н., директор некоммерческой организации «Фонд развития ДЮЦ «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	Автономная некоммерческая организация поддержки некоммерческих организаций «Кузбасский Центр «Инициатива»	от 27.03.2019 № 1	99 000
Охрана здоровья	Государственное автономное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Кемеровский областной медицинский информационно-аналитический центр»	от 24.08.2018 № НОК-1/18	99 136,31
Образование	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) «Центр образования взрослых»	от 05.06.2018 № 13-06/18	652 000
Социальное обслуживание	Автономная некоммерческая организация поддержки некоммерческих организаций «Кузбасский Центр «Инициатива»	от 19.11.2018 № 287/07	99 990

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

Сфера	Общее количество организаций, ед.		Удельный вес от общего числа организаций, %	
	охваченных НОК	планируемых к охвату НОК	охваченных НОК	планируемых к охвату НОК

	в 2018 году	в 2019 году	в 2018 году	в 2019 году
Культура	65	61	27	25
Охрана здоровья	67	64	33	32
Образование	652	891	32	46
Социальное обслуживание	26	45	23	39

Перечень организаций социальной сферы,
набравших наибольшее количество баллов

В сфере культуры:

1. Муниципальное учреждение «Культурный центр Инской» (93,2 балла).
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Цементник» (90 баллов).
3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Новокузнецкий художественный музей» (89,9 балла).
4. Муниципальное автономное учреждение «Музей-заповедник «Красная Горка» (89,9 балла).
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Мариинского муниципального района» (87,6 балла).

В сфере охраны здоровья:

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Новокузнецкая городская клиническая больница № 29» (97 баллов).
2. Государственное автономное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Областной клинический перинатальный центр имени Л.А. Решетовой» (96 баллов).
3. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Кемеровская районная больница» (96 баллов).
4. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Новокузнецкий онкологический диспансер» (96 баллов).
5. Государственное автономное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Кемеровская областная клиническая больница имени С.В. Беляева» (95 баллов).

В сфере образования:

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя

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»

общеобразовательная школа № 30 имени Н.Н. Колокольцова» г. Калтана (147 баллов).

2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Гурьевска» Гурьевского муниципального района (147 баллов).

3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 12» г. Ленинска-Кузнецкого (147 баллов).

4. Муниципальное бюджетное нетиповое общеобразовательное учреждение «Лицей № 111» г. Новокузнецка (147 баллов).

5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 19 с углубленным изучением отдельных предметов» г. Междуреченска (146 баллов).

В сфере социального обслуживания:

1. Государственное бюджетное учреждение Кемеровской области «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (99,5 балла).

2. Государственное казенное учреждение Кемеровской области «Березовский психоневрологический интернат» (99 баллов).

3. Государственное автономное учреждение Кемеровской области «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98,5 балла).

4. Государственное автономное учреждение Кемеровской области «Юргинский психоневрологический интернат» (97,8 балла).

5. Государственное автономное учреждение Кемеровской области «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (96,6 балла).

Перечень организаций социальной сферы,
набравших наименьшее количество баллов

В сфере культуры:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Клуб «Современник города Юрги» (66,1 балла).

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Зенковский» (57,5 балла).

3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Юргинский районный библиотечно-музейный комплекс» (56,8 балла).

4. Муниципальное автономное учреждение «Топкинский культурно-досуговый центр» (52,6 балла).

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Ясная поляна» (52 балла).

В сфере охраны здоровья:

1. Общество с ограниченной ответственностью медицинский центр «Медпроф» (48 баллов).

2. Общество с ограниченной ответственностью «Олимп» (70 баллов).

3. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Ижморская районная больница» (72 балла).

4. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Мысковская городская больница» (75 баллов).

5. Общество с ограниченной ответственностью Центр коррекции «ЛазерОптик» (76 баллов).

В сфере образования:

1. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 70» Таштагольского муниципального района (90,1 балла).

2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Постниковская основная общеобразовательная школа» Ижморского муниципального района (87,7 балла).

3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Журавлевская основная общеобразовательная школа» Промышленновского муниципального района (87,4 балла).

4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Верх-Чебулинская средняя общеобразовательная школа» Чебулинского муниципального района (80,9 балла).

5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Загаднинская основная общеобразовательная школа» Новокузнецкого муниципального района (73,1 балла).

В сфере социального обслуживания:

1. Государственное бюджетное учреждение Кемеровской области «Инской психоневрологический интернат» (93 балла).

2. Государственное казенное учреждение Кемеровской области «Гурьевский психоневрологический интернат» (93 балла).

3. Государственное бюджетное учреждение Кемеровской области «Прокопьевский психоневрологический интернат» (91,4 балла).

4. Государственное бюджетное учреждение Кемеровской области «Малиновский психоневрологический интернат» (91,1 балла).

5. Государственное бюджетное учреждение Кемеровской области «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (90,8 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 10.04.2019 № 2 предоставленные организацией - оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры признаны достоверными и удовлетворительными.

Общая численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, - 7 200 человек.

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 процент 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 25.12.2018 № 3 были утверждены результаты независимой оценки качества деятельности медицинских организаций, расположенных на территории Кемеровской области, в 2018 году с учетом информации, представленной оператором.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, составила 11 829 чел.

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.

6. Отсутствие выделенных мест для заполнения пациентами анкет по независимой оценке качества.

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. Сократить среднее время ожидания предоставления услуги.

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

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

5. Организовать место для заполнения анкет по независимой оценке качества условий оказания услуг; предоставить возможности для заполнения анкет.

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

7. Повысить комфортность предоставления услуг в медицинской организации.

8. 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 04.10.2018 № 1 были утверждены результаты независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Кемеровской области, в 2018 году с учетом информации, представленной оператором.

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

в 289 организациях (44,2%) получены отличные результаты;

в 356 организациях (54,7%) - хорошие результаты;

в 7 организациях (1,1%) - удовлетворительные результаты.

Всего в 2018 году осуществлено анкетирование 166 621 участника образовательных отношений.

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

1. В 40% организаций не созданы возможности для взаимодействия с помощью электронных сервисов: отсутствует раздел «гостевая книга», не обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности, что ухудшает качество получения обратной связи от родителей и обучающихся.

Кроме того, в 40% общеобразовательных организаций отсутствуют возможности внесения предложений участниками образовательного процесса. На официальных сайтах абсолютного большинства образовательных организаций (91,9%) отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан: не обеспечена техническая возможность поиска и получения сведений по реквизитам обращения, отслеживания хода его рассмотрения, не представлена ранжированная информация об обращениях граждан.

2. Менее 50% респондентов удовлетворены материально-технической базой образовательных организаций.

Предложения по улучшению деятельности образовательных организаций:

1. Использовать полученные результаты для отбора лучших общеобразовательных организаций региона, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам начального, основного и среднего общего образования, распространения лучшего опыта.

2. Продолжить работу по созданию специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов.

3. Продолжить работу по укреплению и развитию материально-технической базы организаций.

4. Обеспечить постоянное обновление информации на интернет-сайтах образовательных организаций в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

В сфере социального обслуживания:

протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Кемеровской области от 11.12.2018 № 2 утверждены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Кемеровской области, в 2018 году с учетом информации, представленной оператором, а также внесены предложения об улучшении качества деятельности учреждений социального обслуживания.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области приняли участие 517 респондентов.

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 возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

1. Привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности учреждений, в соответствие с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информации, предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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, утвержденный приказом департамента культуры и национальной политики Кемеровской области от 08.05.2019 № 206 (размещен на официальном сайте департамента культуры и национальной политики Кемеровской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»). Контроль за выполнением плана мероприятий возложен на руководителей муниципальных органов управления культуры.

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 в последующем используются для назначения выплат стимулирующего характера руководителям государственных и муниципальных учреждений культуры, а также устанавливающие 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 2018 году, департаментом охраны здоровья населения Кемеровской области направлено письмо от 21.01.2019 № 300 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 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».

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, участвовавшей в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2018 году, разработаны индивидуальные планы по устранению выявленных недостатков. Контроль за исполнением планов осуществляет департамент социальной защиты населения Кемеровской области.

В связи с высокими (85 и более) оценками, полученными организациями социального обслуживания Кемеровской области, набравшими наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году, дисциплинарные взыскания к руководителям не применялись.

Подготовлен проект приказа департамента социальной защиты населения Кемеровской области «О внесении изменений в приказ департамента социальной защиты населения Кемеровской области от 18.12.2013 № 153 «О порядке и условиях установления стимулирующих выплат руководителям государственных учреждений социального обслуживания населения» в части дополнения критериями оценки деятельности учреждений по итогам проведения независимой оценки.

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 целях популяризации раздела официального интернет-сайта bus.gov.ru и увеличения его посещаемости в 2019 году планируется:

1. Размещение на страницах (блогах) департамента охраны здоровья населения Кемеровской области информации о возможностях ознакомления

с результатами независимой оценки качества условий оказания услуг, высказать свое согласие (несогласие) с результатами, оставить отзыв.

2. Размещение на официальном сайте департамента охраны здоровья населения Кемеровской области, на информационных стендах и официальных сайтах медицинских организаций информации для граждан о возможностях официального сайта bus.gov.ru.

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 Кузбасса реализуются мероприятия, направленные на популяризацию сайта www.bus.gov.ru среди педагогических работников, родительской и ученической общественности.

В сфере социального обслуживания:

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

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области в 2018 году, а также информация об их выполнении по мере устранения недостатков размещаются на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Губернатор
Кемеровской области – Кузбасса



С.Е. Цивилев