

Обязательный публичный отчет

**Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия
Коновалова Валентина Олеговича**

**о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания,
которые расположены на территории Республики Хакасия,
с 01.01.2018 по 31.12.2018**

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, 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).

В целях проведения независимой оценки качества в социальной сфере в Республике Хакасия принято постановление Правительства Республики Хакасия от 22.09.2016 № 113-п «Об утверждении Плана по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Хакасия на 2016–2018 годы».

2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества.

Составы общественных советов при исполнительных органах государственной власти Республики Хакасия утверждены протоколом заседания Общественной палаты Республики Хакасия от 22.03.2018 № 2.

2.1. В сфере социального обслуживания:

Задачи и полномочия общественного совета при Министерстве социальной защиты Республики Хакасия (далее – общественный совет) (приказ Министерства социальной защиты Республики Хакасия от 21.05.2018 № 342д):

1) определение совместно с Министерством социальной защиты Республики Хакасия перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;

2) участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания и проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством социальной защиты Республики Хакасия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор);

3) проведение независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

4) подготовка предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания (при наличии);

5) направление в Министерство социальной защиты Республики Хакасия результатов независимой оценки качества и предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания (при наличии);

6) рассмотрение на своих заседаниях результатов независимой оценки качества, проводимой в организациях социального обслуживания.

Состав общественного совета:

Слободин Анатолий Леонидович – председатель общественного совета, член Правления Хакасского регионального отделения Всероссийского общества родителей детей-инвалидов;

Квичанская Наталья Владимировна – заместитель председателя общественного совета, член попечительского совета Благотворительного фонда «Кристалл», член Общественной палаты Республики Хакасия;

Соколик Наталья Михайловна – секретарь общественного совета, исполнительный директор Ассоциации «Совет муниципальных образований Республики Хакасия»;

Туник Вера Ивановна – член общественного совета, председатель Хакасской республиканской общероссийской организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Фитина Наталья Тимофеевна – член общественного совета, член региональной общественной организации «Союз православных женщин Хакасии».

2.2. В сфере здравоохранения:

Задачи и полномочия общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия (далее – общественный совет) (приказ Министерства здравоохранения Республики Хакасия от 06.06.2018 № 608):

1) согласование перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества;

2) обсуждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

3) определение перечня медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов (постановление Правительства РФ от 08.12.2017 № 1492) (далее – программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), и рассмотрение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Республики Хакасия;

4) участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями и проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством здравоохранения Республики Хакасия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – оператор);

5) осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

6) формирование на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества и разработка предложений по улучшению деятельности медицинских организаций;

7) представление в Министерство здравоохранения Республики Хакасия

результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества;

8) ежеквартальное рассмотрение итогов мониторинга проведения независимой оценки качества в медицинских организациях.

Состав общественного совета:

Селькина Ирина Ивановна – председатель общественного совета, руководитель аппарата Общественной палаты Республики Хакасия;

Михайлова Ольга Степановна – заместитель председателя общественного совета, член Хакасской региональной общественной организации «Клуб деловых женщин»;

Логинов Василий Демидович – секретарь общественного совета, член Хакасского республиканского Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;

Духмина Елена Викторовна – член общественного совета, член Хакасской региональной общественной организации по поддержке семьи, материнства и детства «Доброе сердце Хакасии»;

Туник Вера Ивановна – член общественного совета, председатель Хакасской республиканской общероссийской организации «Всероссийское общество инвалидов».

2.3. В сфере образования:

Задачи и полномочия общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Хакасия (далее – общественный совет) (приказ Министерства образования и науки Республики Хакасия от 03.04.2018 № 100-271):

1) формирование перечня организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

2) участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями и проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством образования и науки Республики Хакасия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями (далее – оператор);

3) проведение независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

4) представление в Министерство образования и науки Республики Хакасия результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению деятельности образовательных организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

Состав общественного совета:

Шкерманкова Ирина Юрьевна – председатель общественного совета, председатель Хакасской региональной общественной организации молодых семей «Семейная академия»;

Шахрай Марина Анатольевна – заместитель председателя общественного совета, главный эксперт Ассоциации «Совет муниципальных образований

Республики Хакасия»;

Проценко Ольга Сергеевна – секретарь общественного совета, член Хакасской региональной общественной организации по поддержке семьи, материнства и детства «Доброе сердце Хакасии»;

Косова Людмила Ивановна – член общественного совета, председатель региональной общественной организации «Союз православных женщин Хакасии»;

Тихонович Татьяна Юрьевна – член общественного совета, председатель Абаканской городской общественной организации Хакасской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

2.4. В сфере культуры:

Задачи и полномочия общественного совета при Министерстве культуры Республики Хакасия (далее – общественный совет) (приказ Министерства культуры Республики Хакасия от 06.06.2018 № 137):

1) определение перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

2) участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством культуры Республики Хакасия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – оператор);

3) проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной оператором;

4) представление в Министерство культуры Республики Хакасия результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

5) привлечение к своей работе представителей Общественной палаты Республики Хакасия, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

6) приглашение на заседания общественного совета представителей управлений культуры муниципальных образований Республики Хакасия, а также представителей заинтересованных организаций;

7) направление запросов в исполнительные органы государственной власти Республики Хакасия;

8) информирование Министерство культуры Республики Хакасия и общественность о результатах независимой оценки качества.

Состав общественного совета:

Герасименко Светлана Сергеевна – председатель общественного совета, член Союза журналистов Республики Хакасия, член Общественной палаты Республики Хакасия;

Кокорина Татьяна Юрьевна – заместитель председателя общественного совета, член Хакасской региональной общественной организации по поддержке семьи, материнства и детства «Доброе сердце Хакасии»;

Сорокина Елена Юрьевна – секретарь общественного совета, член Хакасской региональной общественной организации «Клуб деловых женщин».

Майнагашева Татьяна Андреевна – член общественного совета, председатель Хакасской региональной общественной организации «Лига хакасских женщин «Алтынай»;

Вознисенская Светлана Александровна – член общественного совета, заместитель председателя Хакасской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

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

3.1. В сфере социального обслуживания:

Заключено два договора с оператором ООО «Демидург»: договор от 11.05.2018 № 56, договор от 12.11.2018 № 115. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 30 000 рублей.

3.2. В сфере здравоохранения:

Заключен государственный контракт от 18.09.2018 № 1 с оператором ООО «Демидург». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 99 990 рублей.

3.3. В сфере образования:

Заключен договор от 15.05.2018 № 21/2018 с оператором ООО «Демидург». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 17 000 рублей.

3.4. В сфере культуры:

Заключены государственные контракты № 2018.009/ГК.18, № 2018.010/ГК с оператором ООО «Демидург». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 170 000 рублей.

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

4.1. В сфере социального обслуживания:

В 2018 году независимая оценка качества проводилась в 4 из 9 организаций социального обслуживания (44,4% от общего количества организаций социального обслуживания). В 2019 году планируется охватить 5 организаций социального обслуживания.

Наивысший балл по итогам проверки набрали следующие организации социального обслуживания, баллы:

ГАУ РХ «Черногорский социально-оздоровительный центр им. А.И. Лебеда» – 98,0;

ГБУ РХ «Бельтырский психоневрологический интернат» – 97,92;

ГБУ РХ «Республиканский дом-интернат для умственно отсталых детей «Теремок» – 95,36;

ГБУ РХ «Туимский психоневрологический интернат» – 94,7.

4.2. В сфере здравоохранения:

В 2018 году независимая оценка качества проводилась в 14 из 42 медицинских организациях (33,3% от общего количества медицинских организаций), которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, из них: 10 государственных учреждений здравоохранения, 3 негосударственных медицинских организации негосударственной (немуниципальной) формы собственности и 1 муниципальной формы собственности. В 2019 году планируется проведение независимой оценки качества в 16 медицинских организациях: 15 организаций государственной формы собственности и 1 организация негосударственной формы собственности.

Наивысший балл набрали следующие медицинские организации, баллы:
 ГБУЗ РХ «Ширинская межрайонная больница» – 92;
 ГБУЗ РХ «Копьевская районная больница» – 91;
 Муниципальное предприятие города Абакана «Стоматолог» – 88.

4.3. В сфере образования:

В 2018 году проводилась проверка 55 образовательных организаций (12,5% от общего количества образовательных организаций). В 2019 году планируется провести независимую оценку качества в отношении 44 государственных и муниципальных образовательных организаций.

Наивысший балл по итогам проверки набрали следующие образовательные организации, баллы:

ГБПОУ РХ «Хакасский колледж профессиональных технологий, экономики и сервиса» – 91,7;
 ГБПОУ РХ «Черногорский механико-технологический техникум» – 89,8.

4.4. В сфере культуры:

В 2018 году проводилась проверка 46 организаций культуры (30% от общего количества организаций культуры), из них: 4 государственных, находящихся в ведомственном подчинении Министерства культуры Республики Хакасия, и 42 муниципальных (районные и сельские учреждения культуры, расположенные на территории Алтайского, Аскизского, Бейского и Усть-Абаканского районов). В 2019 году планируется провести независимую оценку качества в отношении 42 организаций культуры.

Наивысший балл по итогам проверки набрали следующие организации культуры, баллы:

ГАУК РХ «Хакасский национальный театр кукол «Сказка» – 93,57;
 МБУК «Аршановский СДК» Алтайского района – 85,2 (среди муниципальных учреждений).

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

5.1. В сфере социального обслуживания:

Основные недостатки, выявленные после анализа результатов независимой оценки качества:

1) на официальных сайтах и стендах организаций социального обслуживания размещена неполная информация, предусмотренная приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)», статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания»;

2) не в полном объеме обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В ГАУ РХ «Черногорский социально-оздоровительный центр им. А.И. Лебеда» отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В трех проверяемых организациях социального обслуживания отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

наполнение информационного поля содержательными материалами, отражающими реальную картину качества оказываемых услуг;

актуализация содержания официальных сайтов в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальных сайтах, информационными запросами пользователей услуг;

обеспечение оперативной и эффективной обратной связи по электронной почте;

обеспечение контроля рассмотрения предложений по улучшению работы, внесенных через официальные сайты, электронную почту, анкетирование, опросы;

оборудование помещений организаций социального обслуживания, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В оценке качества условий оказания услуг приняли участие 129 респондентов.

5.2. В сфере здравоохранения:

Основные недостатки, выявленные после анализа результатов независимой оценки качества:

1) не в полном объеме обеспечены условия открытости и доступности информации о медицинских организациях на информационных стендах в помещениях медицинских организаций согласно приказу Министерства здравоохранения Республики Хакасия от 21.09.2018 № 1007;

2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, в частности:

отсутствие сменных кресел-колясок;

отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений;

отсутствие дублированной информации для инвалидов по слуху и зрению;

адаптированные лифты, поручни или их отсутствие;

отсутствие пандусов или подъемных платформ.

Предложения общественного совета по улучшению деятельности

медицинских организаций:

направление руководителям восьми медицинских организаций муниципальной, государственной и негосударственной формы собственности рекомендаций по улучшению качества оказания услуг.

В оценке качества условий оказания услуг приняли участие 3829 респондентов.

5.3. В сфере образования:

Основные недостатки, выявленные после анализа результатов независимой оценки качества:

1) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

2) не в полном объеме обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;

3) на официальных сайтах образовательных организаций с низкими рейтингами отсутствует обновленная информация по ряду направлений деятельности образовательных организаций, устаревшее нормативно-правовое обеспечение, методические материалы, новостные статьи.

Согласно предложениям общественного совета по улучшению деятельности организаций руководителям образовательных организаций среднего профессионального образования необходимо внести коррективы в процесс управления деятельностью с учетом следующего:

разработать комплекс мер по реализации открытого взаимодействия образовательных организаций с потребителями услуг. Интернет-сайты образовательных организаций должны служить площадкой для вовлечения заинтересованных граждан (особенно родителей) в процессы, происходящие в образовании;

при планировании деятельности по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2018 году, учитывать экспертные предложения по улучшению качества работы образовательных организаций, разработанные оператором и представленные в отчете;

организовать постоянное информирование родителей (законных представителей) об условиях и результатах обучения в образовательных организациях. Разработать алгоритм промежуточного информирования о достижениях обучающихся. Повысить популярность образовательной организации за счет повышения внутреннего имиджа образовательной организации, который влияет на внешний имидж;

обратить особое внимание на создание атмосферы «доброжелательного обучения»;

разработать мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в образовательных организациях и развитие материально-технической базы.

В оценке качества условий оказания услуг приняли участие более 3,5 тыс. человек.

5.4. В сфере культуры:

Основные недостатки, выявленные после анализа результатов независимой оценки качества:

1) не в полном объеме обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;

2) на официальных сайтах организаций культуры с низкими рейтингами отсутствует обновленная информация по ряду направлений деятельности, устаревшее нормативно-правовое обеспечение, методические материалы, новостные статьи. Также у ряда организаций культуры отсутствуют собственные сайты, что связано с территориальной отдаленностью и отсутствием доступа к информационно-коммуникационной сети «Интернет», недостаточность финансирования по соответствующим направлениям.

Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры:

обеспечение насыщения информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления услуг в сфере культуры;

актуализация содержания официальных сайтов в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальных сайтах, информационными запросами посетителей;

оборудование помещений учреждений культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов и обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

обеспечение для более объективной общественной оценки качества деятельности организаций культуры консультационной поддержки для обследуемых организаций культуры по вопросам проведения независимой оценки качества.

В оценке качества условий оказания услуг приняли участие 5800 респондентов.

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

6.1. В сфере социального обслуживания:

Министерством социальной защиты Республики Хакасия приказом от 19.02.2019 № 26 утвержден План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2019 год. Для контроля за выполнением утвержденного плана назначены ответственные лица из числа сотрудников Министерства социальной защиты Республики Хакасия.

В адрес лучших организаций социального обслуживания, набравших наибольшее количество баллов, направлены благодарственные письма.

Дисциплинарные взыскания в отношении руководителей не применялись, так как все организации социального обслуживания показали хорошие результаты.

6.2. В сфере здравоохранения:

Министерством здравоохранения Республики Хакасия 11.01.2019 утверждены Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями. Утвержденные планы рассмотрены советом по независимой оценке качества (протокол от 28.03.2019 № 5).

6.3. В сфере образования:

Министерством образования и науки Республики Хакасия приказом от 18.03.2019 № 100-211 утверждены Планы образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Контроль за реализацией утвержденных планов и принятых решений возложен на Министерство образования и науки Республики Хакасия (приказ от 28.03.2019 № 100-278).

Результаты независимой оценки качества используются Министерством образования и науки Республики Хакасия, муниципальными органами, осуществляющими управление в сфере образования, при принятии решений о стимулирующих выплатах и поощрении администраций и педагогических работников образовательных организаций. На основании полученных результатов независимой оценки качества принимаются меры по улучшению состояния материально-технической базы образовательных организаций (обновление оборудования, мебели, техники).

6.4. В сфере культуры:

Министерством культуры Республики Хакасия приказом от 29.12.2018 № 305 утвержден План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг. Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций культуры либо уполномоченных специалистов в 2018 году не применялись.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

7.1. В сфере социальной обслуживания:

В целях популяризации официального сайта bus.gov.ru для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях на официальных сайтах организаций социального обслуживания размещены баннеры, по которым можно ознакомиться с результатами проведения независимой оценки качества. Информация о проведении независимой оценки качества размещена также на стендах организаций социального обслуживания. На официальном сайте Министерства социальной защиты Республики Хакасия и официальных сайтах организаций социального обслуживания размещена новая анкета для проведения опроса граждан, получающих социальные услуги в организациях социального обслуживания.

7.2. В сфере здравоохранения:

Информация о возможности заполнения анкеты в электронной форме для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в Республике Хакасия размещена на официальном портале Министерства здравоохранения Республики Хакасия mz19.ru, а также на официальных сайтах государственных и негосударственных медицинских организаций. При отсутствии возможности заполнить анкету в электронной форме для граждан реализована возможность заполнения анкет на бумажном носителе в медицинских организациях.

7.3. В сфере образования:

Публичность деятельности по проведению независимой оценки качества обеспечивается за счет размещения информации на Официальном портале исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия в разделе «Независимая оценка качества образования в Республике Хакасия» (r-19.ru), а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru).

Кроме того, сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков размещаются на официальных сайтах образовательных организаций. Информирование граждан о принятых решениях осуществляется путем организации информационно-разъяснительной работы с родителями и обучающимися.

Организована информационно-разъяснительная работа с органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Хакасия по реализации мероприятий по проведению независимой оценки качества.

7.4. В сфере культуры:

В целях информирования населения сведения о ходе реализации мероприятий независимой оценки качества освещаются на заседаниях общественных советов, размещаются на Официальном портале исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия (r-19.ru), а также официальных сайтах Министерства культуры Республики Хакасия и органов местного самоуправления. Необходимая информация своевременно размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru). На стендах организаций культуры размещена информация о возможности оставить свое мнение о работе организации на сайте bus.gov.ru.

Глава Республики Хакасия –
Председатель Правительства
Республики Хакасия



В.О. Коновалов

дата