



**ГУБЕРНАТОР
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

им.В.И.Ленина просп., д.9, Волгоград, 400098
Тел.(8442) 30-70-00 Факс (8442) 30-73-24
e-mail:kancel@volganet.ru

Председателю Волгоградской
областной Думы

А.И.Блошкину

27 мая 2020г. № 01-12/6948

Уважаемый Александр Иванович!

Направляем Вам обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Волгоградской области и учредителем которых являются органы исполнительной власти Волгоградской области, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций за 2019 год в соответствии со статьей 3 Федерального закона 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".

Приложение: на 16 л. в 1 экз.

И.о.Губернатора
Волгоградской области

С уважением!
Е.А.Харичкин

О.В.Васильева
30-80-01

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ

Губернатора Волгоградской области Андрея Ивановича Бочарова
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,
социального обслуживания, которые расположены на территории
Волгоградской области,
с 01.01.2019 по 31.12.2019

1. Нормативные правовые акты Волгоградской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1.1. В сфере культуры:

приказ комитета культуры Волгоградской области от 14.05.2018 № 01-20/78 "Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Волгоградской области".

1.2. В сфере охраны здоровья:

приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 02.04.2018 № 941 "Об утверждении Положения об Общественном совете при комитете здравоохранения Волгоградской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями".

1.3. В сфере образования:

приказ комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской области от 02.04.2018 № 42 "Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Волгоградской области".

1.4. В сфере социального обслуживания:

приказ комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 29.03.2018 № 453 "Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при комитете социальной защиты населения Волгоградской области".

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

В соответствии с положениями Федерального закона 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" (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ), вступившего в силу 06.03.2018, общественные палаты субъектов Российской Федерации формируют общественные советы по проведению независимой оценки

качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

По обращению органов исполнительной власти Волгоградской области, участвующих в проведении независимой оценки качества, Общественной палатой Волгоградской области сформированы и утверждены общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Волгоградской области;

Общественный совет при комитете здравоохранения Волгоградской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Волгоградской области;

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при комитете социальной защиты населения Волгоградской области.

Положения об общественных советах по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) утверждены всеми органами исполнительной власти Волгоградской области, при которых созданы данные общественные советы.

Положениями об общественных советах в соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ определены их задачи и полномочия.

Основными задачами общественных советов являются:

общественный контроль за деятельностью организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания;

осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг.

Полномочия общественных советов:

определение перечня организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания Волгоградской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;

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

осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования

и социального обслуживания Волгоградской области по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, с учетом информации, предоставленной оператором;

предоставление в органы исполнительной власти Волгоградской области в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания Волгоградской области, а также предложений об улучшении качества их деятельности.

В состав общественных советов в соответствии с требованиями Федерального закона № 392-ФЗ вошли представители общественных организаций Волгоградской области, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов Волгоградской области.

2.1. В состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры (утвержден протоколом от 27.03.2018 № 42 заседания Совета Общественной палаты Волгоградской области V созыва) входят 5 человек:

Будченко Лидия Ивановна, председатель Волгоградского регионального отделения Общероссийской общественной организации "Ассамблея народов России";

Коломыткин Александр Иванович, директор государственного казенного учреждения Волгоградской области "Государственный архив Волгоградской области";

Никитенко Ольга Григорьевна, художественный руководитель ансамбля старинной казачьей песни "Станица";

Никитина Елена Викторовна, председатель Комиссии по культуре, искусству, развитию информационного сообщества, средств массовой информации и массовых коммуникаций Общественной палаты Волгоградской области;

Парыгин Сергей Николаевич, заместитель председателя Волгоградского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов.

2.2. В состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья (утвержден протоколом от 02.04.2019 № 11 заседания Совета Общественной палаты Волгоградской области VI созыва) входят 9 человек:

Гибадуллин Сергей Анатольевич, президент автономной некоммерческой организации "Экспертная палата медико-правовой защиты";

Данильчук Ксения Владимировна, заместитель председателя Общественного совета родителей, воспитывающих детей-инвалидов

и инвалидов с детства, при комитете социальной защиты населения Волгоградской области;

Едигарова Галина Алексеевна, представитель регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом Волгоградской области;

Жуйков Константин Николаевич, директор автономной некоммерческой организации "Международный университет интегральной медицины";

Конева Татьяна Руфимовна, председатель Волгоградского регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов "Российская ревматологическая ассоциация "Надежда";

Соколовская Любовь Александровна, председатель Волгоградской региональной общественной организации помощи больным муковисцидозом;

Солодовников Андрей Николаевич, первый вице-президент Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество онкогематологии "Содействие" (Всероссийское общество онкогематологии "Содействие"), региональный представитель Всероссийского общества онкогематологии "Содействие" по Волгоградской области;

Шляхтурова Екатерина Геннадьевна, председатель Волгоградской региональной общественной благотворительной организации содействия детям и молодежи с диабетом "Диабетическое содружество";

Фролова Елена Викторовна, председатель регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом Волгоградской области.

2.3. В состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере образования (утвержден протоколом от 02.10.2018 № 2 заседания Совета Общественной палаты Волгоградской области VI созыва) входят 5 человек:

Волченко Ирина Геннадиевна, куратор проекта "Семейная приемная", член Волгоградской региональной общественной организации "Многодетный Волгоград", член рабочей группы Волгоградской городской Думы по вопросам предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям Волгограда, член областного Совета помощников уполномоченного по правам ребенка в Волгоградской области;

Гапиенко Наталья Евгеньевна, председатель Волгоградской региональной организации Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых";

Москаленко Нина Павловна, председатель правления Волгоградской региональной молодежной общественной организации патриотического, культурного, оздоровительного направления "Центр успеха", учредитель и член Совета Волгоградского регионального отделения Общероссийской общественно-государственной детско-юношеской организации "Российское движение школьников";

Серая Светлана Викторовна, член Совета Союза "Волгоградская торгово-промышленная палата", член Волгоградского областного отделения общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства "Опора России", член Президиума общественной организации "Волгоградский областной Союз женщин";

Ткаченко Вадим Евгеньевич, президент Союза "Волгоградская торгово-промышленная палата", член Совета Торгово-промышленной палаты Российской Федерации.

2.4. В состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания населения (утвержден протоколом от 20.02.2018 № 41 заседания Совета Общественной палаты Волгоградской области V созыва) входят 6 человек:

Дронова Ольга Валентиновна, председатель Волгоградской областной организации общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов";

Ломакина Зоя Николаевна, председатель Волгоградского регионального отделения Общероссийской общественной организации семей погибших защитников Отечества;

Любченко Владимир Петрович, заместитель председателя Волгоградской областной общественной организации "Союз "Чернобыль";

Магнитская Лидия Евгеньевна, директор Волгоградской областной благотворительной общественной организации "Общество помощи детям им.Л.С.Выготского";

Назаров Сергей Дмитриевич, председатель Волгоградского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;

Плаксин Александр Владимирович, председатель Волгоградского отделения Общероссийской общественной организации "Российский Красный Крест".

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

3.1. В сфере культуры:

функции оператора в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью Агентство маркетинговых коммуникаций "Вьюпоинт" на основании государственного контракта от 01.07.2019 № 316514 на сумму 70000,0 руб. по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Волгоградской области

3.2. В сфере охраны здоровья:

функции оператора в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью "АС-Холдинг" (г.Балашиха) на основании государственного контракта от 26.09.2019 № 17681 на сумму 148900,0 руб. по результатам конкурсных процедур по закупкам на

оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения Волгоградской области

3.3. В сфере образования:

функции оператора в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (г.Орел) на основании государственного контракта от 01.07.2019 № 227 на сумму 90000,0 руб. по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями образования Волгоградской области

3.4. В сфере социального обслуживания:

функции оператора в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью "Агито" на основании государственного контракта от 04.06.2019 № 260871 на сумму 60007,5 руб. по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Волгоградской области

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

Всего в Волгоградской области подлежат независимой оценке качества условий оказания услуг 2055 организаций, из них в сфере культуры – 488, в сфере охраны здоровья – 130, в сфере образования – 1357, в сфере социального обслуживания – 80.

В 2019 году независимую оценку качества условий оказания услуг прошли 662 организации (34,4 процента от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг): 102 организации культуры (20,9 процентов), 43 медицинских организации (33,06 процента), 479 образовательных организаций (35,3 процентов) и 38 организаций социального обслуживания (47,5 процентов).

В 2020 году планируется оценить 908 организации социальной сферы Волгоградской области (44,6 процентов от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг): 328 организаций культуры (73,2 процентов), 55 медицинских организаций (43,3 процентов), 500 образовательных организаций (36,9 процентов) и 25 организаций социального обслуживания (30,9 процентов).

По итогам 2019 г. наивысшее количество баллов получили:

в сфере культуры:

среди государственных учреждений:

государственное казенное учреждение культуры Волгоградской области "Волгоградская областная библиотека для молодежи" – 94,9 балла;

среди муниципальных учреждений:

муниципальное бюджетное учреждение "Дворец культуры "Волгоградгидрострой" – 94,18 баллов;

в сфере охраны здоровья по амбулаторной и по стационарной службе

- государственное учреждение здравоохранения "Клиническая больница № 11 – 97 баллов;
 - в сфере образования:
 - среди государственных учреждений:
 - государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение "Камышинский индустриально-педагогический колледж имени Героя Советского Союза А.П.Маресьева" – 97,47 баллов;
 - среди муниципальных учреждений:
 - муниципальное казенное образовательное учреждение "Верхнечеренская средняя школа" Клетского муниципального района – 97,24 балла;
 - в сфере социального обслуживания по 100 баллов получили:
 - государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Красноармейский центр социального обслуживания населения";
 - государственное казенное учреждение социального обслуживания "Среднеахтубинский центр социального обслуживания населения";
 - государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Тракторозаводский центр социального обслуживания населения";
 - государственное казенное учреждение социального обслуживания "Чернышковский центр социального обслуживания населения".
 - Наименьшее количество баллов получили:
 - в сфере культуры:
 - среди государственных учреждений:
 - государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская областная детская художественная галерея" – 90,3 балла;
 - среди муниципальных учреждений:
 - муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая клубная система" Городищенского муниципального района – 67,36 баллов;
 - в сфере охраны здоровья:
 - по амбулаторной службе:
 - государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Волгоградский областной уронефрологический центр" – 79 баллов;
 - государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Николаевская центральная районная больница" – 79 баллов.
 - по стационарной службе:
 - государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Волгоградский областной уронефрологический центр" – 79 баллов;
 - в сфере образования:
 - среди государственных учреждений:
 - государственное автономное профессиональное образовательное учреждение "Еланский аграрный колледж" – 79,18 баллов;
 - среди муниципальных учреждений:
 - муниципальное казенное образовательное учреждение "Средняя школа № 17" Палласовки – 64,42 балла
 - в сфере социального обслуживания – государственное казенное

учреждение социального обслуживания "Руднянский центр социального обслуживания населения" – 89 баллов.

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

В 2019 году общественными советами была осуществлена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания Волгоградской области на основании представленных данных организациями-операторами.

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг были оценены официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационные стенды в помещениях организаций, участвовавших в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Членами общественных советов на основании представленных операторами отчетов были изучены условия оказания услуг организациями социальной сферы:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для маломобильных групп населения и инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Также был изучен уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организациях социальной сферы. В ходе анкетирования было опрошено 110 835 респондентов, в том числе интерактивно в сети Интернет – 17 880 человек.

Качество условий оказания услуг организациями социальной сферы Волгоградской области в целом соответствует предъявляемым требованиям.

В сфере культуры.

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Волгоградской области от 30.09.2019 представленные оператором результаты независимой оценки качества были признаны удовлетворительными.

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

государственные учреждения:

информация о деятельности организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

отсутствуют парковки для посетителей и выделенные места для стоянок автотранспортных средств инвалидов.

муниципальные учреждения:

информация о деятельности организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

отсутствует возможность использования электронных сервисов;

отмечается недостаточное материально-техническое оснащение учреждений;

отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

отсутствуют информационные тактильные таблички;

отмечается неудовлетворенность граждан графиком работы культурно-досуговых учреждений.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры:

государственные учреждения:

привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организаций, в соответствие с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

проработать решение вопроса по организации парковок для посетителей и выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов.

муниципальные учреждения:

привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организаций, в соответствие с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

разместить информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");

обеспечить комфортные условия оказания услуг: наличие зоны отдыха (ожидания), наличие и доступность питьевой воды;

обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими людьми: необходимы дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной

информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

оптимизировать график работы культурно-досуговых учреждений.

В сфере охраны здоровья.

Протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг от 24.12.2019 № 8 предоставленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области в 2019 году были признаны удовлетворительными.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества в медицинских организациях Волгоградской области в 2019 году:

информация о деятельности организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

функционирует недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации;

отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: необходимо оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок;

отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими людьми: необходимы наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций:

привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организаций, в соответствие с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

разместить информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");

обеспечить наличие сменного кресла-коляски у дежурного администратора/регистратора;

улучшить санитарно-гигиенические условия туалетных комнат учреждений с расширением дверного проёма для обеспечения возможности заезда в них на инвалидной коляске;

оборудовать входы в учреждения пандусом или платформой со специальным покрытием (антискользящий настил) для заезда в учреждения на коляске;

проработать решение вопроса по организации мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов;

обеспечить наличие во всех учреждениях кнопки "Вызов персонала";

обустроить входные двери, пороги лестниц и зоны "возможной опасности" контрастными обозначениями.

В сфере образования.

Протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг от 03.12.2019 № 2 предоставленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгоградской области в 2019 году были признаны удовлетворительными.

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

государственные учреждения:

информация о деятельности организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

отсутствуют электронные сервисы (формы для подачи электронных обращений, жалоб, раздел "Часто задаваемые вопросы" и пр.);

отсутствует необходимый перечень информационных материалов, обязательный для размещения на информационных стендах организаций;

отсутствуют выделенные места для стоянок автотранспортных средств инвалидов;

отсутствуют сменные кресла-коляски, таблички со шрифтом Брайля; не организована возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;

отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

муниципальные организации:

отсутствует форма обратной связи на официальных сайтах, нет возможности оставлять комментарии, подавать электронные обращения;

отсутствуют пандусы, расширенные дверные проемы, таблички со шрифтом Брайля;

не организована возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;

отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций:

государственные учреждения:

привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организаций, в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг; обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг, раздела "Часто задаваемые вопросы";

принять меры по обеспечению условий доступности для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (провести мероприятия по оборудованию помещений и прилегающей к ним территории с учетом доступности для инвалидов).

муниципальные учреждения:

привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организаций, в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

обеспечить на сайтах возможность дистанционного получения обратной связи;

разработать и реализовать мероприятия по повышению доступности услуг для инвалидов (установить пандусы, поручни, соответствующее оборудование в санитарно-гигиенических помещениях, дублирующие таблички со шрифтом Брайля и др.).

В сфере социального обслуживания.

Протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг от 27.09.2019 № 6 предоставленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Волгоградской области в 2019 году были признаны удовлетворительными.

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

информация о деятельности организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

отмечены незначительные недостатки в общении сотрудников с получателями;

отсутствует возможность у некоторых организаций социального обслуживания организовать выделенные места для стоянок автотранспортных средств инвалидов.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

привести информацию, размещенную на общедоступных информационных ресурсах о деятельности организаций, в соответствие с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

провести процедуры психологической диагностики и последующего психологического сопровождения для сотрудников учреждения, а также тренинги по бесконфликтному общению с получателями услуг;

проработать решение вопроса по организации выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов.

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

В соответствии с рекомендациями общественных советов разработаны и утверждены руководителями соответствующих органов исполнительной власти Волгоградской области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2019 году, по каждой организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ и постановлением Правительства Российской Федерации от 26.07.2018 № 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения" проведена работа по внесению изменений в трудовые договоры с руководителями подведомственных организаций в части ответственности за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

Реализация планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, находится на постоянном контроле органов исполнительной власти Волгоградской области, ответственных за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг. Осуществляется мониторинг исполнения мероприятий вышеуказанных планов. Итоги исполнения планов по устранению выявленных недостатков будут рассматриваться на заседаниях общественных советов в течение 2020 года в соответствии с утвержденным планом работы общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг в каждой сфере.

В сфере культуры.

На итоговой коллегии комитета культуры Волгоградской области будет объявлена благодарность учреждениям, занявшим верхние строки рейтинга.

При ежегодном проведении федерального конкурса на получение денежного поощрения лучшими муниципальными учреждениями культуры, находящимися на территориях сельских поселений, и их работниками, помимо основных критериев отбора, учитываются результаты независимой оценки качества и проведенных мероприятий по улучшению работы данного учреждения.

Решения о применении мер дисциплинарного воздействия к руководителям организаций культуры, получивших наименьшее количество баллов по результатам проведения независимой оценки качества, будут приняты по итогам исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

В сфере охраны здоровья.

Сведения о медицинских организациях Волгоградской области, набравших наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, были представлены на рассмотрение председателю комитета здравоохранения Волгоградской области с целью их поощрения. Меры поощрения руководителей медицинских организаций, достигших высоких показателей по итогам проведения независимой оценки, в 2019 году не принимались.

В связи с высокими (79 и более) оценками, полученными медицинскими организациями Волгоградской области, набравшими наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, дисциплинарные взыскания к руководителям не применялись.

Решения о применении мер поощрения или дисциплинарного воздействия к руководителям медицинских организаций будут приняты по итогам исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году.

В сфере образования.

Меры поощрения руководителей организаций, подведомственных комитету образования, науки и молодежной политики Волгоградской области, достигших высоких показателей по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг, предусмотрены правовым актом комитетом образования, науки и молодежной политики Волгоградской области, в соответствии с которым устанавливаются выплаты стимулирующего характера руководителям образовательных организаций по результатам работы за соответствующий период. Для руководителей, занявших низшие позиции рейтинга, предусмотрено применение понижение персонального повышающего коэффициента к должностному окладу.

С учетом полученных в ходе независимой оценки результатов руководителям 9 образовательных организаций увеличен персональный повышающий коэффициент к должностному окладу. У трех руководителей снижен персональный коэффициент к должностному окладу.

В сфере социального обслуживания.

Результат проведения независимой оценки качества условий оказания услуг является одним из показателей оценки эффективности деятельности руководителя организации и учитывается при установлении выплат стимулирующего характера.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году 34 руководителям государственных организаций социального обслуживания с учетом набранных баллов по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг увеличен размер стимулирующих выплат (премий) по итогам года. Меры в отношении организаций социального обслуживания, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки, не применялись в связи с тем, что минимальное количество баллов по итогам независимой оценки качества в 2019 году составило 89 баллов из 100 возможных.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

Информация о независимой оценке качества условий оказания услуг размещается и актуализируется на официальных сайтах органов исполнительной власти Волгоградской области в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, а также на сайтах организаций социальной сферы, муниципальных органов власти, проводящих независимую оценку качества условий оказания услуг самостоятельно.

Сведения о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг размещены на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru.

В целях информирования граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг и в целях популяризации сайта bus.gov.ru, на котором размещается информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, проведены следующие мероприятия:

на главной странице официальных сайтов комитета культуры Волгоградской области, комитета здравоохранения Волгоградской области, комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской области, комитета социальной защиты населения Волгоградской области размещены баннеры с выходом на интерактивные анкеты независимой оценки качества условий оказания услуг на сайтах соответствующих федеральных министерств, а также баннеры "Результаты независимой оценки качества услуг" с выходом на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru;

действующая ссылка на bus.gov.ru размещена на сайтах организаций социальной сферы Волгоградской области;

информация о независимой оценке качества условий оказания услуг размещена в общедоступных местах организаций социальной сферы Волгоградской области на информационных стендах, а также доводится до граждан посредством информационных листовок, буклетов и других возможностей.

Кроме того, на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области, размещен единый баннер со ссылкой на интерактивные анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Комитетом образования, науки и молодежной политики Волгоградской области разработаны памятка для посетителей о работе с сайтом bus.gov.ru в части раздела "Независимая система оценки качества оказания услуг организациями" и инструкция по оценке учреждений на сайте bus.gov.ru, которые разосланы в муниципалитеты для размещения на официальных сайтах органов, осуществляющих управление в сфере образования муниципальных районов (городских округов) региона и расположенных в этих районах образовательных организаций.

В организациях социального обслуживания, подведомственных комитету социальной защиты населения Волгоградской области, с получателями социальных услуг и их законными представителями организована разъяснительная работа о возможности оставить свой отзыв о работе организации на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Органами исполнительной власти Волгоградской области в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания осуществляется постоянный ежеквартальный мониторинг ведения официальных сайтов подведомственных организаций на соответствие установленным требованиям к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций, размещаемой на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Результаты мониторинга доводятся до организаций посредством видеоселекторных совещаний.

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Волгоградской области в 2019 году, размещены на официальных сайтах органов исполнительной власти Волгоградской области в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания.

Информация об их выполнении будет размещена в соответствующих разделах официального сайта www.bus.gov.ru по итогам их фактической реализации.