



**ГУБЕРНАТОР  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ленина В.И. 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

30 октября 2019 № 01-12/13898

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 учредителями которых являются органы исполнительной власти Волгоградской области, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций за 2018 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 15 л. в 1 экз.

И.о.Губернатора  
Волгоградской области

Е.А.Харичкин

О.В.Васильева  
30-80-01

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к письму

от 30 октября 2018 г.  
№ 01-12/13898

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 01.01.2018 по 31.12.2018

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, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

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:

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

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

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

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

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

2.2. В состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья (утвержден протоколом от 06.02.2018 № 40 заседания Совета Общественной палаты Волгоградской области V созыва) входят 7 человек:

Гадуш Александр Аркадьевич, помощник председателя Комиссии по социальной политике, качеству жизни, поддержке семьи, детей, материнства, ветеранов, инвалидов Общественной палаты Волгоградской области, председатель Волгоградской областной общественной организации "Союз "Чернобыль";

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, председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом Волгоградской области;

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

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;

Шестакова Ирина Владимировна, вице-президент Фонда Волгоградского городского общественного фонда развития здравоохранения.

На заседании Совета Общественной палаты Волгоградской области VI созыва (протокол от 02.04.2019 № 11) были внесены изменения в персональный состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья:

исключены из состава Шестакова И.В., Гадуш А.А.;

включены:

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

Соколовская Любовь Александровна, председатель Волгоградского регионального отделения Общероссийской общественной организации больных муковисцидозом.

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;

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, сопредседатель регионального отделения Общероссийского народного фронта в Волгоградской области.

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 2018 году осуществляло по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Волгоградской области общество с ограниченной ответственностью Агентство маркетинговых коммуникаций "Вьюпоинт" на основании государственного контракта от 05.07.2018 № 196037 на сумму 71000,0 руб.

3.2. В сфере охраны здоровья:

функции оператора в 2018 году осуществляло по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения Волгоградской области общество с ограниченной

ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (г.Орел) на основании государственного контракта от 17.10.2018 № 4001 на сумму 168000,0 руб.

### 3.3. В сфере образования:

функции оператора в 2018 году осуществляло по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями образования Волгоградской области общество с ограниченной ответственностью Агентство маркетинговых коммуникаций "Вьюпоинт" на основании государственного контракта от 06.11.2018 № 142 на сумму 96200,0 руб.

### 3.4. В сфере социального обслуживания:

функции оператора в 2018 году осуществляло по результатам конкурсных процедур по закупкам на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Волгоградской области общество с ограниченной ответственностью Агентство маркетинговых коммуникаций "Вьюпоинт" на основании государственного контракта от 01.06.2018 № 32 на сумму 96000,0 руб.

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

Всего в Волгоградской области подлежат независимой оценке качества условий оказания услуг 2077 организаций, из них в сфере культуры – 503, в сфере охраны здоровья – 159, в сфере образования – 1338, в сфере социального обслуживания – 77.

В 2018 году независимую оценку качества условий оказания услуг прошли 453 организации (21,8 процента от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг): 22 организации культуры (4,4 процента), 31 медицинская организация (19,4 процента), 381 образовательная организация (28,5 процента) и 19 организаций социального обслуживания (24,7 процента).

В 2019 году планируется оценить 702 организации социальной сферы Волгоградской области (33,8 процента от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг): 102 организации культуры (20,3 процента), 58 медицинских организаций (36,4 процента), 504 образовательные организации (37,7 процента) и 38 организаций социального обслуживания (47,5 процента).

Значение показателя "Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы", предусмотренного 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 Волгоградской области в 2018 году составило (средний интегральный балл из 100 возможных) 91,2 балла.

Средний интегральный балл в сфере культуры составил 91,5 балла из 100 возможных.

Средний интегральный балл в сфере охраны здоровья составил 86,5 балла из 100 возможных.

Средний интегральный балл в сфере образования составил 88,2 балла из 100 возможных.

Средний интегральный балл в сфере социального обслуживания составил 98,4 балла из 100 возможных.

Наивысшее количество баллов получили:

в сфере культуры – государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградская филармония" – 100 баллов;

в сфере охраны здоровья:

по амбулаторной службе:

государственное учреждение здравоохранения "Больница № 22" – 96,08 балла;

по стационарной службе:

государственное учреждение здравоохранения "Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 25" – 98,11 балла;

в сфере образования – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение "Волгоградский социально-педагогический колледж" – 95 баллов;

в сфере социального обслуживания по 100 баллов получили:

государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Волжский психоневрологический интернат";

государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Даниловский дом-интернат для престарелых и инвалидов";

государственное казенное учреждение социального обслуживания "Дзержинский центр социального обслуживания населения";

государственное казенное специализированное учреждение социального обслуживания "Волгоградский областной реабилитационный центр для детей-инвалидов "Доверие";

государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Мачешанский дом-интернат для престарелых и инвалидов";

государственное казенное учреждение социального обслуживания "Клетский центр социального обслуживания на дому".

Наименьшее количество баллов получили:

в сфере культуры – государственное бюджетное учреждение культуры "Волгоградский областной краеведческий музей" – 88,3 балла;

в сфере охраны здоровья – государственное автономное учреждение здравоохранения "Стоматологическая поликлиника Суровикинского муниципального района" Волгоградская область, г.Суровикино – 79,84 балла;

в сфере образования – государственное бюджетное образовательное учреждение начального профессионального образования "Профессиональное училище № 49" (Новониколаевский район) – 74,5 балла;

в сфере социального обслуживания – Центр трудовой и социальной



реабилитации для молодых инвалидов "Теплый дом" – филиал Волгоградского областного общественного благотворительного фонда "Дети в беде" – 89,3 балла.

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

В 2018 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 сфере культуры и образования наряду с государственными учреждениями проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными организациями. В муниципальных районах и городских округах Волгоградской области в 2018 году разработана необходимая нормативная база по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями и организациями культуры.

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 102216 респондентов, в том числе интерактивно в сети Интернет – 8471 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 05.12.2018 представленные оператором результаты независимой оценки качества были признаны удовлетворительными.

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

на сайтах организаций необходимая документация представлена не в полной мере;

пользователям официальных сайтов организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет не предоставлена возможность

оставлять комментарии о деятельности организаций, подавать электронные обращения и жалобы;

отсутствуют версии сайта для слабовидящих;

территория, прилегающая к организациям культуры, и их помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов;

недостаточная обеспеченность материально-технического оснащения муниципальных организаций культуры;

есть замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении к сотрудникам муниципальных организаций культуры;

неудовлетворенность граждан графиком работы муниципальных культурно-досуговых организаций.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций культуры:

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

решение вопроса с наличием версии сайта для слабовидящих;

проработка решения вопроса по обеспечению доступности для инвалидов помещений муниципальных организаций и прилегающей к ним территории;

проведение с сотрудниками организаций культуры семинаров, тренингов по технологиям бесконфликтного общения с посетителями и консультаций.

В сфере охраны здоровья.

Протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг от 26.12.2018 № 5 предоставленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Волгоградской области в 2018 году были признаны удовлетворительными.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества в медицинских организациях Волгоградской области в 2018 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;

недоступность питьевой воды для посетителей;

не в полной мере обеспечена запись на прием к врачам;

несвоевременность приема врачами;

недостатки в санитарном состоянии лечебных отделений и санитарно-гигиенических помещений;

территория, прилегающая к медицинским организациям, и их помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов;

недостатки в общении сотрудников с пациентами, самоконтроле, соблюдении этических и деонтологических принципов.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций:

приведение информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности учреждений, в соответствие с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

решение вопроса об организации наличия питьевой воды для посетителей;

координация доступности записи на прием к врачам и своевременности приема;

организация работы по устранению недостатков санитарного состояния лечебных отделений и санитарно-гигиенических помещений;

проведение работ по оборудованию учреждений и прилегающей территории специальным оборудованием для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях (перилами, другим оборудованием – в соответствии с требованиями доступной среды); поручнями, расширенными дверными проемами; местами для стоянок автотранспортных средств инвалидов;

проведение семинаров, тренингов для врачей-специалистов, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии;

проведение с сотрудниками регистратуры/приемного покоя тренингов по технологиям общения с пациентами и практикам самоконтроля;

назначение в учреждении лица, ответственного за организацию и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг, проведение мониторинга результатов голосования по анкетам, а также результатов обращения пациентов для своевременного выявления проблем.

В сфере образования.

Протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг от 21.12.2018 № 2 предоставленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгоградской области в 2018 году были признаны удовлетворительными.

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

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

не в полной мере обеспечено наличие и функционирование на сайте дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с участниками образовательных отношений;

территория, прилегающая к образовательным организациям, и их помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций:

приведение информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах о деятельности учреждений, в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами;

обеспечение технической возможности оставлять на сайте комментарии о деятельности организации, подавать электронные жалобы и получать консультации специалиста, а также возможности записи на зачисление на курсы образовательной организации;

проведение работ по оборудованию учреждения и прилегающей территории специальным оборудованием для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях (переилами, другим оборудованием – в соответствии с требованиями доступной среды); поручнями, расширенными дверными проемами; местами для стоянок автотранспортных средств инвалидов;

проведение работы по дублированию информации, необходимой для инвалидов с расстройствами функции зрения, – установить дублирующие таблички со шрифтом Брайля, организовать радиоповещение;

обеспечение возможности предоставления услуг в дистанционном режиме и на дому.

В сфере социального обслуживания.

Протоколом заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг от 25.09.2018 № 3 предоставленные оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Волгоградской области в 2018 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;

недостатки в общении сотрудников с получателями, самоконтроле;

не у всех организаций социального обслуживания есть возможность организовать выделенные места для стоянок автотранспортных средств инвалидов.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

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

проработка решения вопроса по организации выделенных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов;

проведение процедур психологической диагностики и последующего психологического сопровождения для сотрудников учреждения, тренингов по бесконфликтному общению с получателями услуг.

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

В соответствии с рекомендациями общественного совета разработаны и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2018 году, по каждой организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания. Все планы согласованы председателями соответствующих комитетов Волгоградской области.

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 2019 года в соответствии с утвержденным планом работы общественных советов по независимой оценке качества условий оказания услуг в каждой сфере.

В сфере культуры.

На совещании, организованном комитетом культуры Волгоградской области, с руководителями подведомственных учреждений культуры отмечены лучшие учреждения и выражена благодарность коллективам за высокие показатели качества обслуживания Волгоградской области в сфере культуры.

Комитетом культуры Волгоградской области при проведении в I квартале 2019 г. конкурса на получение денежного поощрения лучшими муниципальными учреждениями культуры, находящимися на территориях сельских поселений, и их работниками (далее – конкурс) учитывался рейтинг учреждений культуры, занявших высшие места по итогам проведенной независимой оценки качества в 2018 году.

По итогам проведения конкурса 8 сельских учреждений культуры стали победителями и получили денежное поощрение в размере 100,0 тыс.рублей, 18 лучших работников учреждений культуры – 50,0 тыс.рублей.

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 2018 году.

В сфере охраны здоровья.

Сведения о медицинских организациях Волгоградской области, набравших наибольшее и наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году, были представлены на рассмотрение председателю комитета здравоохранения Волгоградской области.

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 2018 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 условий оказания услуг, предусмотрены правовым актом комитета 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 понижающего персонального коэффициента к должностному окладу.

Руководителям 7 государственных образовательных организаций, занявших верхние строчки рейтинга по результатам проведенной в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг, установлен максимальный персональный повышающий коэффициент к должностному окладу. Руководителям 4 государственных образовательных организаций, занявших верхние строчки рейтинга по итогам проведения независимой оценки качества в 2018 году, вручены Почетные грамоты комитета образования, науки и молодежной политики Волгоградской области.

Руководителям 3 образовательных организаций, занявших низшие позиции рейтинга, установлены пониженные персональные коэффициенты 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 2018 году 13 руководителям государственных организаций социального

обслуживания с учетом набранных баллов по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг определен 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 2018 году составило 96 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](http://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](http://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](http://www.bus.gov.ru);

размещена действующая ссылка на [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) 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 на интерактивные анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.

Комитетом образования, науки и молодежной политики Волгоградской области сделана электронная рассылка в государственной информационной системе "Единая информационная система в сфере

образования Волгоградской области" с разъяснениями о функционале сайта [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru); проводится информирование учащихся и родителей на родительских собраниях в образовательных учреждениях.

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](http://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 2018 году, размещены на официальных сайтах органов исполнительной власти Волгоградской области в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания.

Информация об их выполнении будет размещена в соответствующих разделах официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) после внесения Федеральным казначейством необходимых изменений на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.