



**ГУБЕРНАТОР
НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

ул. Смидовича, дом 20, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000
тел.(81853) 4-21-13, тел/факс (81853) 4-22-69, E-mail: priem@adm-nao.ru

от 18.05.2020 № 01-34/3331

Председателю
Собрания депутатов
Ненецкого автономного округа

А.И. ЛУТОВИНОВУ

Уважаемый Александр Ильич!

В соответствии с пунктом 4 статьи 26.3.2 Федерального закона от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» представляю обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Ненецкого автономного округа, за отчетный период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457.

Приложение: на 15 л. в 1 экз.

Временно исполняющий
обязанности губернатора
Ненецкого автономного округа

Ю.В. Безудный

**Обязательный публичный отчет
временно исполняющего обязанности губернатора
Ненецкого автономного округа Бездудного Юрия Васильевича
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,
социального обслуживания, которые расположены на территории
Ненецкого автономного округа**

с 01.01.2019 по 31.12.2019
(отчетный период)

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

Виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты:

1) распоряжение губернатора Ненецкого автономного округа от 17.11.2015 № 374-рг «Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

2) приказ Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 07.05.2018 № 23 «Об утверждении Положения об Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа»;

3) приказ Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 09.07.2018 № 32 «Об утверждении Положения об общественном совете при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Ненецкого автономного округа»;

4) приказ Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 07.09.2018 № 37 «Об утверждении Положения об общественном совете при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа»;

5) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 13.04.2016 № 383-р «Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования и культуры в Департаменте образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа»;

6) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 24.05.2019 № 513-р «Об утверждении перечня государственных бюджетных учреждений культуры и образования Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году»;

7) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 20.12.2019 № 1088-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2019 году»;

8) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 27.02.2020 № 186-р «Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2019 году»;

9) распоряжение Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 20.12.2019 № 2969 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2019 году и плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг».

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

В сфере культуры и образования:

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа (далее – Общественный совет) является коллегиальным консультативно-совещательным органом при Департаменте образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа (далее – Департамент).

Положение об Общественном совете утверждено Приказом Департамента от 07.05.2018 № 23. Состав Общественного совета сформирован и утвержден Общественной палатой Ненецкого автономного округа (протокол от 01.06.2018 № 11).

Задачи и полномочия общественного совета.

Определение перечня организаций культуры и образования, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества.

Принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и образования и проектов государственных контрактов, заключаемых Департаментом образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и образования (далее – оператор).

Проведение независимой оценки с учетом информации, предоставленной оператором.

Подготовка предложений об улучшении качества условий оказания услуг организациями культуры и образования (при наличии).

Рассмотрение на своих заседаниях результатов независимой оценки, проводимой на территории Ненецкого автономного округа.

Информация о составе общественного совета.

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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» состав Общественного совета сформирован и утвержден Общественной палатой Ненецкого автономного округа (протокол от 01.06.2018 № 11).

В состав Общественного совета входят 5 человек, являющихся представителями общественных организаций и объединений Ненецкого автономного округа.

Сведения о составе Общественного совета размещены на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа в разделе «Независимая оценка».

В сфере социального обслуживания:

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа является постоянно действующим совещательно-консультативным органом.

В своей деятельности Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа, а также Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа, утвержденным приказом Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 07.09.2018 № 37.

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных организаций инвалидов, общественных организаций ветеранов.

Задачи и полномочия общественного совета.

Задачами Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются:

а) определение совместно с Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа перечня

организаций социального обслуживания, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;

б) принятие участия в рассмотрении проектов документов о закупке работ, услуг, а также государственных контрактов, заключаемых с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – оператор);

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

г) рассмотрение на заседаниях Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания качества условий оказания услуг;

д) подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания (при наличии);

е) направление в Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа результатов независимой оценки качества и предложений об улучшении качества их деятельности.

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания вправе:

а) привлекать к своей работе представителей Общественной палаты Ненецкого автономного округа для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

б) приглашать на заседание Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания руководителей органов исполнительной власти Ненецкого автономного округа, представителей общественных организаций;

в) направлять запросы в органы исполнительной власти Ненецкого автономного округа по вопросам, отнесенных к их ведению;

г) информировать Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа и общественность о результатах независимой оценки качества.

Информация о составе общественного совета.

Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания сформирован и утвержден Общественной палатой Ненецкого автономного округа (протокол от 19.04.2018 № 10).

В состав Общественного совета входят 5 человек, являющихся представителями общественных организаций и объединений Ненецкого автономного округа.

Сведения о составе Общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг».

В сфере охраны здоровья:

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями формируется с целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Ненецкого автономного округа, за исключением медицинских организаций:

- учредителем которых является Российская Федерация;
- в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления;
- включенных в перечень видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг.

Задачи и полномочия общественного совета.

Функции Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1) определение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

2) участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемого с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – оператор);

3) осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором;

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

5) привлечение представителей медицинских профессиональных некоммерческих организаций и Общественной палаты Ненецкого автономного округа для обсуждения и формирования результатов независимой оценки;

6) представление результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

Информация о составе общественного совета.

Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями сформирован Общественной палатой Ненецкого автономного округа (протокол от 19.04.2018 № 10) и утвержден приказом Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 09.07.2018 № 33 «Об утверждении состава общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа».

В состав Общественного совета входят 5 человек, являющихся представителями общественных организаций и объединений Ненецкого автономного округа.

Сведения о составе Общественного совета при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг».

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

Наименование оператора:

В 2019 году услуги по независимой оценке качества оказания услуг государственными организациями в сфере культуры, здравоохранения и образования Ненецкого автономного округа осуществлял оператор – общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 2» (г. Омск).

Номер государственного контракта на проведение оператором работ на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы:

Государственный контракт от 08.08.2019 № 8, заключенный между Департаментом внутренней политики Ненецкого автономного округа и обществом с ограниченной ответственностью «ГЭПИЦентр – 2».

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, по отраслям социальной сферы:

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора в сфере культуры, здравоохранения и образования Ненецкого автономного округа, составил 619 860 (Шестьсот девятнадцать тысяч восемьсот шестьдесят) рублей 00 копеек.

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

В сфере культуры и образования:

Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах), по субъекту Российской Федерации и по отраслям социальной сферы:

Общее количество учреждений культуры Ненецкого автономного округа – 23 учреждения и общее количество учреждений образования Ненецкого автономного округа – 54 учреждения.

Независимой оценкой в течение 2018–2020 годов должны быть охвачены 100% учреждений.

Независимой оценкой качества в 2019 году охвачены:

9 учреждений культуры (с нарастающим итогом составляет 56% от общего числа учреждений культуры);

22 образовательные организации (с нарастающим итогом составляет 59% от общего числа образовательных организаций).

Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчетным:

В 2020 году независимой оценкой будут охвачены:

учреждения культуры – 10,

образовательные организации – 21.

100% охват независимой оценкой организаций культуры и образования будет достигнут к концу 2020 года.

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов:

Среди учреждений культуры – государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж» – 99,5 баллов из 100 максимально возможных.

Среди образовательных организаций – ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка» – 94,4 балла из 100 максимально возможных.

Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов:

Среди учреждений культуры – ГБУК НАО «Дом культуры п. Бугрино» – 85,3 балла из 100 максимально возможных.

Среди образовательных организаций – ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» – 74,6 балла из 100 максимально возможных.

В сфере социального обслуживания:

В 2018 году в независимой оценке участвовали 2 учреждения социального обслуживания Ненецкого автономного округа (100%):

- государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания».

В 2019 году независимая оценка в сфере социального обслуживания не проводилась.

Проведение независимой оценки в сфере социального обслуживания запланировано в 2021 году в следующих организациях:

- государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»;

- региональная общественная организация по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство в Ненецком автономном округе».

В сфере охраны здоровья:

Анализ результатов электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе проводился специалистами ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 2».

В независимой оценке приняли участие 6 учреждений здравоохранения Ненецкого автономного округа (100% медицинских организаций):

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница» – 431 бал (опрошено 600 респондентов);

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» – 463 балла (опрошено 300 респондентов);

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Окружной противотуберкулезный диспансер» – 409 баллов (опрошено 200 респондентов);

- ООО «Заполярный медицинский центр» – 427 баллов (опрошено 50 респондентов);

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» – 412 баллов (опрошено 150 респондентов);

- ООО «Федоров» – 402 балла (опрошено 50 респондентов).

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

В сфере культуры и образования:

Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом:

Независимая оценка качества проводилась оператором в соответствии с техническим заданием, разработанным в соответствии с федеральным законодательством и методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства культуры Российской Федерации.

Критерии оценки: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, доступность получения услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников организации, удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методы сбора информации: анализ открытых источников информации (сайты организаций, информационные стенды); телефонный опрос потребителей услуг, онлайн-опросы и анкетирование потребителей услуг организаций; наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры и образования не выявили наличия проблемных вопросов. Получатели услуг высказывали мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивали работу персонала организаций.

Вместе с тем выявлено:

- большей части учреждений культуры необходим ремонт зданий и помещений, в которых они размещаются, создание условий доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- организациям образования необходимо обеспечить наполнение актуальной

информацией официальных сайтов, обновление материально-технической и информационной базы, повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Среднее итоговое значение показателя качества услуг составило:
в сфере культуры – 88,5 баллов из 100 максимально возможных,
в сфере образования – 84,4 балла из 100 максимально возможных.

Проведенная независимая оценка качества предоставления услуг показала, что на территории Ненецкого автономного округа обеспечен высокий уровень качества оказания услуг учреждениями культуры и образования.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах:

В анкетировании и опросах приняли участие 5 126 респондентов:
в сфере культуры – 3 565 человек,
в сфере образования – 1 561 человек.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы:

В сфере культуры:

- требующие ремонта здания и помещения учреждений культуры;
- неполный набор условий доступной среды для инвалидов;
- неудобный режим работы учреждений.

В сфере образования:

- частичное отсутствие на официальных сайтах организаций и информационных стендах информации, предусмотренной нормативными правовыми актам;
- неполное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- требующая обновления материально-техническая и информационная база образовательных организаций.

Предложения общественного совета (общественных советов) по улучшению деятельности организаций социальной сферы:

Результаты независимой оценки рассмотрены и согласованы на заседании Общественного совета (протокол № 2 от 12.12.2019).

Решением членов Общественного совета рекомендовано:

- разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки;
- поощрить организации, успешно прошедшие независимую оценку в 2019 году, из них:

ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка»;

ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»;

ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»;

ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома».

ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»;

ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»;

ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры».

В сфере охраны здоровья:

В анкетировании и опросах приняли участие 1 350 респондентов.

Рейтинги учреждений (в разрезе отдельных критериев оценки):

- критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (96 баллов),

ООО «Заполярный медицинский центр» (96 баллов),

ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (95 баллов),

ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (95 баллов),

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (84 балла);

- критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (93 балла),

ООО «Заполярный медицинский центр» (92 балла),

ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (89 баллов),

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (87 баллов),

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (81 балл);

- критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (84 балла),

ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района» (84 балла),

ООО «Заполярный медицинский центр» (60 баллов),

ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (56 баллов),

ООО «Федоров» (46 баллов).

По результатам проведенной независимой оценки в отношении ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» представлены следующие рекомендации и пожелания:

- расширить площадь учреждения (отсутствие достаточных площадей для размещения пациентов);

- увеличить количество специалистов – стоматологов.

По результатам проведенной независимой оценки в отношении ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» представлены следующие рекомендации и пожелания – повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в учреждении.

По результатам проведенной независимой оценки в отношении ООО «Заполярный медицинский центр» представлены следующие рекомендации и пожелания:

- повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в учреждении;

- повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

По результатам проведенной независимой оценки в отношении ООО «Федоров» представлены следующие рекомендации и пожелания:

- повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими пациентами;

- улучшить санитарное состояние помещений учреждения.

По результатам проведенной независимой оценки в отношении ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» представлены следующие рекомендации и пожелания:

- повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в учреждении;

- повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг.

Дополнительно отмечены комфортные условия пребывания в стационарном учреждении.

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

В сфере культуры и образования:

Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях:

По итогам проведенной в 2019 году независимой оценки принято распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 27 февраля 2020 года № 186-р «Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2019 году».

Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений:

Департаментом образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа осуществляется мониторинг выполнения Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, на основании отчетов учреждений в соответствии с установленными Планом сроками.

Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц:

По итогам проведенной независимой оценки во исполнение рекомендаций членов Общественного совета в рамках проведения окружных совещаний руководителей образовательных организаций и учреждений культуры в 2020 году будут вручены благодарственные письма Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа за успешное прохождение процедуры независимой оценки в 2019 году организациям образования и культуры (протокол Общественного совета № 2 от 12.12.2019, распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 20.12.2019 № 1088-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2019 году»).

В связи с успешным прохождением независимой оценки дисциплинарные

взыскания в отношении руководителей организаций или других уполномоченных лиц не применялись.

Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости): отсутствуют.

В сфере охраны здоровья:

Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях:

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа за 2019 год рассмотрены на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа (Протокол № 3 от 10.12.2019). Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа издано распоряжение от 20.12.2019 № 2969 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2019 году и плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг», в рамках которого разработан план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2019 году с учетом предложений Общественного совета по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году.

Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений:

Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа осуществляется мониторинг выполнения Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, на основании отчетов учреждений в соответствии с установленными Планом сроками.

Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости): отсутствуют.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

В сфере культуры и образования:

Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества:

Информирование граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества осуществляется:

- в сети «Интернет» посредством публикации тематических новостей, наполнения разделов по независимой оценке, использования онлайн-опросов пользователей услуг на официальных сайтах Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа и подведомственных учреждений;

посредством размещения тематических постов, онлайн-опросов пользователей услуг в официальных группах в социальной сети ВКонтакте;

- в средствах массовой информации посредством публикации тематических анонсов и новостей;

- в учреждениях посредством анкетирования пользователей услуг при проведении культурно-массовых мероприятий, родительских собраний, занятий секций, кружков, творческих объединений.

Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы:

В целях популяризации раздела сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, содержащего сведения о результатах независимой оценки проведена следующая работа:

- принято распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 19.09.2019 № 776 «О популяризации посещения раздела «Независимая оценка» официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- осуществляется информирование граждан о возможности ознакомления с результатами независимой оценки и размещения отзывов на сайте bus.gov.ru через региональные СМИ;

- проведение информационно-разъяснительной работы в организациях о сайте bus.gov.ru с получателями услуг;

- размещение на главных страницах официальных сайтов организаций баннеров с переходом по активной ссылке в раздел «Независимая оценка» сайта bus.gov.ru;

- размещение на стендах организаций информации о сайте bus.gov.ru с указанием адреса электронной ссылки на сайт;

- направление в подведомственные организации методических рекомендаций по популяризации разделов сайта bus.gov.ru;

- рассмотрение вопроса о популяризации раздела сайта bus.gov.ru на совещаниях руководителей организаций;

- оказание практической помощи получателям услуг по размещению отзывов и оценок на сайте bus.gov.ru;

- проведение ежеквартального мониторинга посещений гражданами сайта bus.gov.ru.

Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах:

Во исполнение рекомендаций Общественного совета руководителям организаций культуры и образования поручено:

- обсудить результаты независимой оценки на заседаниях педагогических, художественных, управляющих и попечительских советов организации;

- разработать, утвердить и разместить на официальном сайте организации планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой

оценки, с учетом предложений и замечаний пользователей услуг, зафиксированных в отчете оператора по независимой оценке (далее – Планы);

- разместить на сайте организаций отчет о независимой оценке, распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 20.12.2019 № 1088-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2019 году», Планы.

Информирование граждан о принятых мерах будет осуществляться в ходе устранения выявленных недостатков (в утвержденные Планами сроки).

В сфере охраны здоровья:

Осуществляется информационная и техническая поддержка раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг» на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа. Информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и организациями социального обслуживания размещается на сайте bus.gov.ru и на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа.

В целях популяризации среди населения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания и ее результатов, публикуемых на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru), обеспечено размещение:

- на главной странице официального сайта Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа – кликабельного баннера с переходом на страницу с результатами независимой оценки по адресу: [http://bus.gov.ru/pub/independent Rating/list](http://bus.gov.ru/pub/independent%20Rating/list);

- в разделе «Независимая оценка качества» на сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа – актуализированной информации с учетом проведенной в 2019 году независимой оценки организаций сферы медицинского обслуживания Ненецкого автономного округа.

Результаты мониторинга посещения гражданами раздела сайта bus.gov.ru, отражающего сведения о проведенной независимой оценке качества, а также отзывы граждан по итогам ознакомления с представленной информацией находятся на контроле Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа.

В адрес подведомственных Департаменту учреждений здравоохранения направлены рекомендации по организации контроля за выявлением актуальных отзывов и оценок граждан соответствующего раздела сайта bus.gov.ru.

Отзывы граждан учтены при рассмотрении вопроса о поощрении подведомственных учреждений по итогам проведенной в их отношении независимой оценки качества в 2019 году, а также при формировании планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.

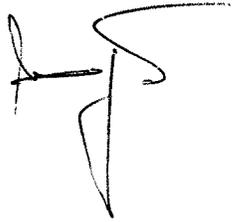
Информация о возможности размещения гражданами отзывов и оценок качества оказываемых услуг в соответствующем разделе сайта bus.gov.ru транслируется в региональных средствах массовой информации.

В 2019 году в целях увеличения посещаемости данных разделов информирование граждан организовано, в том числе в социальных сетях.

В сочетании с коллективным информированием планируется проведение индивидуальной разъяснительной работы с потребителями услуг.

Вопросы проведения независимой оценки качества, в том числе использование результатов мониторинга посещения гражданами раздела сайта bus.gov.ru и активизация работы по привлечению пользователей услуг в указанный раздел, включены в программы семинаров с главами муниципальных образований Ненецкого автономного округа.

Временно исполняющий
обязанности губернатора
Ненецкого автономного округа



Ю.В. Бездудный

« 18 » Май 2020 г.