



## 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 01.04 .2021 № 01-34/2506

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 2020 года по 31 декабря 2020 года по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457.

Приложение: на 17 л. в 1 экз.

Ю.В. Безудный

**Обязательный публичный отчет  
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 01.01.2020 по 31.12.2020  
(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 – независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):**

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 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»;

5) 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»;

6) 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»;

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

8) 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».

9) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 30.04.2020 № 405-р «Об утверждении перечня государственных бюджетных организаций культуры и образования Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году»;

10) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 16.12.2020 № 1003-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2020 году»;

11) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 26.02.2021 № 160-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 2020 году».

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

### **2.1. 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.

Положение об Общественном совете утверждено Приказом Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа 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 совместно с Департаментом образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа 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 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» <http://doks.adm-nao.ru/opros/>.

## **2.2. 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:

- 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;
- 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);
- проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной оператором;
- рассмотрение на заседаниях Общественного совета условий оказания социальных услуг;
- подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания (при наличии);
- 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 вправе:

- привлекать к своей работе представителей Общественной палаты Ненецкого автономного округа для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;
- приглашать на заседание Общественного совета руководителей органов исполнительной власти Ненецкого автономного округа, представителей общественных организаций;
- направлять запросы в органы исполнительной власти Ненецкого автономного округа по вопросам, отнесенных к их ведению;
- 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 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».

### **2.3. В сфере охраны здоровья:**

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями формируется в целях 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 и в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления;

- медицинских организаций, 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:**

- 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;

- 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);

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

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

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

- 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 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 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 – операторы):**

#### **3.1. Наименование оператора.**

В 2020 году услуги по независимой оценке качества оказания услуг государственными организациями в сфере образования, культуры и здравоохранения Ненецкого автономного округа осуществлял оператор – общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1» (г. Омск).

**3.2. Номер государственного контракта на проведение оператором работ на оказание услуг по независимой оценке качества оказания услуг государственными организациями в сфере образования, культуры и здравоохранения Ненецкого автономного округа.**

Государственный контракт от 25.08.2020 № 14, заключенный между Департаментом внутренней политики Ненецкого автономного округа и обществом с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1» (далее – «ГЭПИЦентр – 1»).

**3.3. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, по отраслям социальной сферы.**

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора в сфере образования, культуры и здравоохранения Ненецкого автономного округа, составил 297 000 (двести девяносто семь тысяч) рублей 00 копеек.

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

#### **4.1. В сфере культуры и образования:**

1) 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 окружных учреждений:

- культуры – 22 учреждения,

- образования – 53 учреждения.

Независимой оценкой охвачены:

- 2018–2020 годы – 100 % учреждений,
- 2020 год – 10 учреждений культуры (с нарастающим итогом 100 %), и 21 образовательная организация (с нарастающим итогом 100 % от общего числа образовательных организаций).

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

- 2021 год – 10 учреждений культуры и 10 образовательных организаций.

3) Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов.

Среди учреждений культуры – ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика» – 96,5 баллов из 100 максимально возможных.

Среди образовательных организаций – ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик» – 96,3 балла из 100 максимально возможных.

4) Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов.

Среди учреждений культуры – ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер» и ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара» – 79,9 балла из 100 максимально возможных.

Среди образовательных организаций – ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» – 68,8 балла из 100 максимально возможных.

#### **4.2. В сфере социального обслуживания:**

Независимой оценкой охвачены:

- 2018 год – 2 окружных учреждения социального обслуживания (100%) (государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»);

- 2019–2020 годы – 0 учреждений социального обслуживания.

В 2021 году проведение независимой оценки в сфере социального обслуживания запланировано в 3 учреждениях социального обслуживания:

- 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».

### **4.3. В сфере охраны здоровья:**

Анализ результатов электронного анкетирования и анкет на бумажном носителе, также изучение, сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах проводился специалистами ООО «ГЭПИЦентр – 1».

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

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Окружной противотуберкулезный диспансер» – 94,0 балла (опрошено 200 респондентов);

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» – 92,0 балла (опрошено 300 респондентов);

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой» – 88,0 баллов (опрошено 600 респондентов);

- общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр» – 86,0 баллов (опрошено 50 респондентов);

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» – 86,0 баллов (опрошено 150 респондентов);

- общество с ограниченной ответственностью «Федоров» – 77,0 баллов (опрошено 50 респондентов).

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

### **5.1. В сфере культуры и образования:**

1) 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 удовлетворены качеством оказания услуг, высоко оценивая работу персонала организаций.

Вместе с тем выявлено следующее:

- 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.

Учреждения культуры (10 учреждений, охваченных независимой оценкой качества предоставляемых услуг):

- открытость и доступность информации об организации» – 97,5 балла (из 100 возможных);
- комфортность условий предоставления услуг – 93,8 балла;
- доступность услуг для инвалидов – 43,7 балла;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – 96,8 балла;
- удовлетворенность условиями оказания услуг – 96,3 балла.

Учреждения образования (21 образовательная организация, охваченная независимой оценкой качества предоставляемых услуг):

- открытость и доступность информации об организации – 93,6 балла (из 100 максимально возможных);
- комфортность условий предоставления услуг – 93,9 балла;
- доступность услуг для инвалидов – 55,5 балла;
- доброжелательность, вежливость работников организаций – 97,4 балла;
- удовлетворенность условиями оказания услуг – 93,8 балла.

Среднее итоговое значение показателя качества услуг:

- в сфере культуры – 85,6 балла из 100 максимально возможных,
- в сфере образования – 86,8 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.

2) Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах – 3 304 респондента:

- в сфере культуры – 1 343 респондента,
- в сфере образования – 1 961 респондента.

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

- в сфере культуры – здания и помещения учреждений культуры, требующие ремонта, и предоставление условий доступной среды для инвалидов;
- в сфере образования: частичное отсутствие на официальных сайтах организаций и информационных стендах информации, предусмотренной нормативными правовыми актами; неполное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги; необходимость обновления материально-технической и информационной базы образовательных организаций.

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

Результаты независимой оценки рассмотрены членами Общественного совета и согласованы на заседании (протокол № 2 от 15.12.2020), по итогам которого рекомендовано:

- утвердить результаты независимой оценки с учетом предложений членов Общественного совета;

- разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки;

- поощрить организации, успешно прошедшие независимую оценку в 2020 году (ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик», ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик», ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат», ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика», ГБУК НАО «Дом культуры п. Шойна», ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»).

## 5.2. В сфере охраны здоровья:

В анкетировании и опросах приняли участие 1 350 респондентов.

Рейтинги учреждений (в разрезе отдельных критериев оценки):

1) Открытость и доступность информации об организации:

- ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (97 баллов),

- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (97 баллов),

- ООО «Заполярный медицинский центр» (96 баллов),

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

- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (82 балла),

- ООО «Федоров» (60 баллов);

2) Комфортность условий предоставления услуг:

- ООО «Федоров» (94 балла),

- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (91 балл),

- ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (91 балл),

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

- ООО «Заполярный медицинский центр» (88 баллов),

- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (86 баллов);

3) Доступность услуг для инвалидов:

- ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (96 баллов),

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

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

- ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (66 баллов),

- ООО «Заполярный медицинский центр» (66 баллов),

- ООО «Федоров» (44 балла);

4) Доброжелательность, вежливость работников организации:

- ООО «Федоров» (98 баллов),

- ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (95 баллов),
  - ООО «Заполярный медицинский центр» (95 баллов),
  - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (92 балла),
  - ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (91 балл),
  - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (90 баллов);
- 5) Удовлетворенность условиями оказания услуг:
- ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер» (94 балла),
  - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» (93 балла),
  - ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница» (91 балл),
  - ООО «Федоров» (89 баллов),
  - ООО «Заполярный медицинский центр» (87 баллов),
  - ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» (86 баллов).

По результатам проведенной независимой оценки представлены следующие рекомендации и пожелания:

- 1) ГБУЗ НАО «Окружной противотуберкулезный диспансер»:
  - повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в организации;
  - рассмотреть возможность увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;
  - обновление материально-технической базы;
  - проведение ремонта помещений организации;
  - улучшение качества питания в стационарных условиях;
  - организация возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации;
  - проведение работы по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) ГБУЗ НАО «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа»:
  - устранение несоответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в нормативно-правовых актах;
  - повышение уровня комфортности условий предоставления услуг;
  - сокращение времени ожидания приема;
  - оборудование комфортной зоны ожидания;
  - осуществление контроля за санитарным состоянием помещений;
  - соблюдение питьевого режима в организации;
  - возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов;
  - обеспечение контроля администрацией медицинской организации за соблюдением времени начала приема;
  - проведение работы по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации в отношении получателей услуг (проведение дополнительного инструктажа сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения);

3) ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная больница»:

- устранение несоответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в нормативно-правовых актах;

- повышение уровня комфортности условий предоставления услуг;

- проведение ремонта помещений организации;

- организация контроль за санитарным состоянием помещений;

- оптимизация каналов дистанционного взаимодействия с организацией;

- возможность увеличения штатного состава сотрудников (врачей);

- повышение квалификации медицинских работников;

- рассмотрение возможности увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;

- улучшение качества питания в стационарных условиях;

- рассмотрение возможности оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов;

- обеспечение контроля администрацией медицинской организации за соблюдением времени начала приема;

- проведение работы по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг.

4) ГБУЗ НАО «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника»:

- устранение несоответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в нормативно-правовых актах;

- повышение уровня комфортности условий предоставления услуг;

- обновление материально-технической базы;

- рассмотрение возможности увеличения числа мест ожидания;

- рассмотрение возможности оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов;

- обеспечение контроля администрацией медицинской организации за соблюдением времени начала приема;

- проведение работы по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг;

- проведение ремонта помещений организации.

5) ООО «Заполярный медицинский центр»:

- устранение несоответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в нормативно-правовых актах;

- повышение уровня комфортности условий предоставления услуг;

- сокращение времени ожидания приема;

- увеличение штатного состава сотрудников;

- проведение работы по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг.

**б) ООО «Федоров»:**

- устранение несоответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, требованиям к ее перечню и содержанию в нормативно-правовых актах;
- обеспечение наличия и бесперебойного функционирования дистанционных способов взаимодействия с организацией;
- повышение уровня комфортности условий предоставления услуг;
- соблюдение питьевого режима в организации;
- сокращение времени ожидания приема;
- рассмотрение возможности увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;
- рассмотрение возможности оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов;
- обеспечение контроля администрацией медицинской организации за соблюдением времени начала приема;
- проведение работы по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг.

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

**6.1. В сфере культуры и образования:**

1) 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 2020 году независимой оценки принято распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 26.02.2021 № 160-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 2020 году».

2) 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.

3) Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц.

Во исполнение рекомендаций членов Общественного совета в 2021 году будут вручены благодарственные письма Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа за успешное прохождение процедуры независимой оценки в 2020 году окружным организациям образования и культуры (протокол Общественного совета от 15.12.2020 № 2, распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 16.12.2020 № 1003-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2020 году»).

В рамках успешного прохождения независимой оценки дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций или других уполномоченных лиц не применялись.

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

## **6.2. В сфере охраны здоровья:**

1) 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 2020 год рассмотрены на заседании Общественного совета (Протокол от 15.12.2020 № 4).

В соответствие с распоряжением Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа издано от 22.12.2020 № 2683 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2020 году и плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг» разработан План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки в 2020 году.

2) 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 рамках установленных сроков.

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

## **7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.**

### **7.1. В сфере культуры и образования:**

1) 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 (размещение тематических постов, онлайн-опросов пользователей услуг в официальных группах в социальной сети ВКонтакте);

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

- в рамках анкетирования пользователей услуг при проведении культурно-массовых мероприятий, родительских собраний, занятий секций, кружков, творческих объединений на базе учреждений.

2) 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»;

- поддержание функционирования перекрестных ссылок на сайт bus.gov.ru и отдельного раздела о проведении независимой оценки на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа;

- 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 в рамках совещаний 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;

- проведение мониторинга наполняемости сайтов подведомственных организаций (в части размещения ссылки на сайт bus.gov.ru).

3) 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;

- разместить на сайте организаций отчет о независимой оценке, распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 16.12.2020 № 1003-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2020 году» и планы по устранению недостатков.

Информирование граждан о принятых мерах будет осуществляться в ходе устранения выявленных недостатков в рамках утвержденных планов.

#### **7.2. В сфере охраны здоровья:**

Информационная и техническая поддержка раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг» осуществляется 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 раздела сайта о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями сферы социального обслуживания и ее результатов (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 ([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 о результатах проведенной в 2020 году независимой оценки окружных организаций сферы медицинского обслуживания.

Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа осуществляется постоянный мониторинг посещения гражданами раздела сайта bus.gov.ru, отражающего сведения о проведенной независимой оценке качества, а также отзывов граждан.

В адрес подведомственных Департаменту учреждений здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа направлены рекомендации по организации контроля за выявлением актуальных отзывов и оценок граждан соответствующего раздела сайта bus.gov.ru.

В 2020 году в целях увеличения посещаемости указанных разделов информирование граждан осуществляется, в том числе в социальных сетях.

Губернатор  
Ненецкого автономного округа



Ю.В. Безудный

«01» 04 2021 года