

**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**

с 01.01.2021 по 31.12.2021
(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) 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»;

3) 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»;

4) 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»;

5) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 15.06.2021 № 543-р «Об утверждении перечня государственных бюджетных организаций культуры и образования Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году»;

6) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 21.12.2021 № 1086-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2021 году»;

7) распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 28.02.2022 № 182-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 2021 году»;

8) 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»;

9) распоряжение Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 18.05.2016 № 1632 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа»;

10) распоряжение Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 15.03.2021 № 358 «Об утверждении перечня медицинских организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2021 году»;

11) распоряжение Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 28.12.2020 № 2272 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2021 году и плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг»;

12) 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»;

13) распоряжение Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 24.09.2021 № 1493 «Об утверждении перечня организаций социального обслуживания, оказываемых социальные услуги на территории Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году»;

14) распоряжение Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа от 30.12.2021 № 2340 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа в 2021 году Ненецкого автономного округа в 2021 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

2.1. В сфере культуры и образования

Общественный совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа 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 15.03.2021 № 4).

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;

проведение независимой оценки с учетом информации, представленной 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 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» состав Общественного совета сформирован и утвержден Общественной палатой Ненецкого автономного округа (протокол от 15.03.2021 № 4).

В состав Общественного совета входят 5 человек, все являются представителями общественных организаций и объединений Ненецкого автономного округа. Сведения о составе Общественного Совета опубликованы на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа в разделе «Независимая оценка».

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, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа, Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий 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, отнесенным 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 27.07.2021 № 10).

В состав Общественного совета входят 6 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 является коллегиальным консультативно-совещательным органом при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа.

Состав Общественного совета сформирован и утвержден Общественной палатой Ненецкого автономного округа (протокол от 27.07.2021 № 9).

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 в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг».

Общественный совет сформирован с целью проведения независимой оценки условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Ненецкого автономного округа.

Задачи и полномочия общественного совета:

определение совместно с Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа перечня медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

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

проведение независимой оценки с учетом информации, представленной оператором;

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

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

3.1. Наименование оператора

Услуги по независимой оценке качества оказания услуг государственными организациями в сфере культуры, социального обслуживания, здравоохранения и образования Ненецкого автономного округа в 2021 году 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 условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы

Государственный контракт от 16.08.2021 № 6/2021, 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 культуры, социального обслуживания, здравоохранения и образования Ненецкого автономного округа составил 251 000 (Двести пятьдесят одна тысяча) рублей.

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 учреждений культуры Ненецкого автономного округа составляет 22 учреждения, образовательных организаций – 53. Независимой оценкой в течение 2021–2023 годов будут охвачены 100 % учреждений.

В 2021 году независимой оценкой качества были охвачены:

7 учреждений культуры (32 % от общего числа учреждений культуры);

10 образовательных организаций (19 % от общего числа образовательных организаций).

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

В 2022 году независимой оценкой будут охвачены:

7 учреждений культуры (64 % нарастающим итогом);

22 образовательные организации (60 % нарастающим итогом).

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

Среди учреждений культуры наивысший показатель зафиксирован у ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж» – 99,7 балла из 100 максимально возможных.

Среди образовательных организаций наивысший показатель зафиксирован у ГБУ ДО НАО «Дворец спорта «Норд» – 95,5 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 наименьшее количество баллов зафиксировано у ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное» – 89,5 балла из 100 максимально возможных.

Среди образовательных организаций замыкает рейтинг ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского» – 82,1 балла из 100 максимально возможных.

4.2. В сфере социального обслуживания

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

В независимой оценке приняли участие 4 учреждения социального обслуживания Ненецкого автономного округа (100 % медицинских организаций социального обслуживания):

- государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания» – 99,8 балла (326 опрошенных);

- государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 99,0 балла (39 опрошенных);

- межрегиональная общественная организация по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство» – 95,4 балла (33 опрошенных);

- региональная общественная организация по предоставлению социальных услуг и оказанию помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации «Добро без границ» – 89,1 балла (3 опрошенных).

4.3. В сфере охраны здоровья

В независимой оценке приняли участие 8 учреждений здравоохранения Ненецкого автономного округа:

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная больница имени Р.И. Батмановой» – опрошено 664 респондента;

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Центральная районная поликлиника Заполярного района Ненецкого автономного округа» – опрошено 320 респондентов;

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Окружной противотуберкулезный диспансер» (далее – ГБУЗ НАО «Окртубдиспансер») – опрошено 205 респондентов;

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ненецкого автономного округа «Ненецкая окружная стоматологическая поликлиника» – опрошено 160 респондентов;

- общество с ограниченной ответственностью «Заполярный медицинский центр» – опрошено 75 респондентов;
- общество с ограниченной ответственностью «Федоров» – опрошено 64 респондента;
- индивидуальный предприниматель Матвеева И.Н. – опрошено 55 респондентов;
- общество с ограниченной ответственностью «Ультрамедплюс» – опрошено 59 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 проводилась оператором согласно техническому заданию, разработанному в соответствии с федеральным законодательством и методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства культуры Российской Федерации.

Критерии независимой 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); онлайн-опросы и анкетирование потребителей услуг с помощью анкеты, размещенной в сети «Интернет», телефонный опрос потребителей услуг, изучение фотоматериалов (и/или видеоматериалов), предоставленных обследуемыми организациями.

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

Вместе с тем результаты независимой оценки выявили общую проблему в организации доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2) Средние значения показателей по культуре (по 7 учреждениям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- открытость и доступность информации об организации» – 99,6 балла (из 100 возможных);
- комфортность условий предоставления услуг – 97,7 балла;
- доступность услуг для инвалидов – 72,9 балла;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – 98,5 балла;
- удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98,0 баллов.

3) Средние значения показателей в сфере образования по каждому общему критерию независимой оценки (по 10 образовательным организациям) составляют: открытость и доступность информации об организации – 98,2 балла (из 100 максимально возможных);

комфортность условий предоставления услуг – 94,2 балла;

доступность услуг для инвалидов – 67,1 балла;

доброжелательность, вежливость работников организаций – 96,3 балла;

удовлетворенность условиями оказания услуг – 92,9 балла.

Среднее итоговое значение показателя качества услуг составило:

в сфере культуры – 93,3 балла из 100 максимально возможных,

в сфере образования – 89,7 балла из 100 максимально возможных.

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

4) Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах

В анкетировании и опросах приняли участие 4 071 респондент, в том числе:

2 521 человек – в сфере культуры,

1 550 человек – в сфере образования.

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

- в сфере культуры:

сокращение числа очных мероприятий и количества посетителей указанных мероприятий, связанное с режимом повышенной готовности в регионе;

неполный набор условий доступной среды для инвалидов;

- в сфере образования:

неполное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

требующая обновления материально-техническая и информационная база образовательных организаций.

б) Предложения Общественного совета (общественных советов) по улучшению деятельности организаций социальной сферы

Результаты независимой оценки рассмотрены и согласованы на заседании Общественного совета (протокол от 14.12.2021 № 2).

Решением членов Общественного совета рекомендовано:

утвердить результаты проведения независимой оценки в 2021 году с учетом предложений членов Общественного совета;

разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (далее – план);

поощрить организации, успешно прошедшие независимую оценку в 2021 году и ставшие лидерами рейтинга:

ГБУ ДО НАО «Дворец спорта «Норд»;

ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»;

ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»;
 ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»;
 ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»;
 ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа».

5.2. В сфере социального обслуживания

Объектом исследования выступили государственные и негосударственные организации социального обслуживания Ненецкого автономного округа:

- государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания» (далее – ГБУ СОН «КЦСО»);

- государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – ГБУ СОН «ПДИ»);

- межрегиональная общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство» (далее – МОО «Особое детство»);

- РОО по предоставлению социальных услуг и оказанию помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации «Добро без границ» (далее – РОО «Добро без границ»).

В анкетировании и опросах приняли участие 401 респондент.

Рейтинги учреждений (в разрезе отдельных критериев оценки):

- критерий «Открытость и доступность информации об организации»:

ГБУ СОН «КЦСО» (100 баллов);

ГБУ СОН «ПДИ» (95 баллов);

МОО «Особое детство» (90 баллов);

РОО «Добро без границ» (99 баллов);

- критерий «Комфортность условий предоставления услуг»:

ГБУ СОН «КЦСО» (100 баллов);

ГБУ СОН «ПДИ» (100 баллов);

МОО «Особое детство» (98 баллов);

РОО «Добро без границ» (100 баллов);

- критерий «Доступность услуг для инвалидов»:

ГБУ СОН «КЦСО» (100 баллов);

ГБУ СОН «ПДИ» (100 баллов);

МОО «Особое детство» (92 баллов);

РОО «Добро без границ» (46 баллов);

- критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

ГБУ СОН «КЦСО» (100 баллов);

ГБУ СОН «ПДИ» (100 баллов);

МОО «Особое детство» (99 баллов);

РОО «Добро без границ» (100 баллов);

- критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

ГБУ СОН «КЦСО» (99 баллов);

ГБУ СОН «ПДИ» (100 баллов);

МОО «Особое детство» (97 баллов);

РОО «Добро без границ» (100 баллов).

По результатам проведенной независимой оценки организациям социального обслуживания представлены следующие рекомендации и пожелания:

1. ГБУ СОН «КЦСО»:

- 1.1. повысить качества условий оказания услуг;
- 1.2. постоянно работать над уровнем оказания услуг;
- 1.3. совершенствовать материально-техническую базу организации;
- 1.4. проработать вопрос о нахождении врача в Учреждении в течение рабочего дня;
- 1.5. увеличение дополнительных услуг;
- 1.6. проработать вопрос о предоставлении услуг после перенесенной новой коронавирусной инфекции COVID-19;
- 1.7. пожелание по введению 2–3 разового питания для получателей социальных услуг;
- 1.8. проработать вопрос о включении категории граждан «Дети войны» в категорию льготного полустационарного обслуживания;
- 1.9. создание приюта для лиц без определенного места жительства.

2. ГБУ СОН «ПДИ»:

- 2.1. активизировать работу по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети «Интернет» в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- 2.2. периодически проводить тренинги/семинары и т.п. по этике взаимодействия работников организации с получателями услуг.

3. МОО «Особое детство»:

- 3.1. активизировать работу по информированию пользователей услуг о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в сети «Интернет» в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- 3.2. организовать работу по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг;
- 3.3. разработать план мероприятий по повышению доступности для инвалидов услуг, предоставляемых организацией;
- 3.4. провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения;
- 3.5. активизировать работу по оказанию услуг в организации;
- 3.6. просьба рассмотреть возможность работы специалистов в режиме работы с 18:00 до 19:00, а также работы в субботу;
- 3.7. расширить штат сотрудников;
- 3.8. обновить систему отопления;
- 3.9. организовать для получателей социальных услуг чайную зону;
- 3.10. проработать вопрос об увеличении часов психолога, логопеда.

4. РОО «Добро без границ»:

4.1. разработать план мероприятий по повышению доступности услуг, предоставляемых организацией, для инвалидов;

4.2. работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

5.3. В сфере охраны здоровья

Результаты проведенной в 2021 году независимой оценки свидетельствуют о наличии положительной тенденции в части улучшения качества условий оказания услуг медицинскими организациями в регионе. Так, среднее значение показателя независимой оценки в 2021 году составляет 90 баллов.

Необходимо отметить, что большое влияние на снижение значений отдельных показателей организаций здравоохранения оказала сложившаяся в 2021 году неблагоприятная эпидемиологическая ситуация, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 в стране и в мире, а также действие введенных в связи с этим различных ограничений, в том числе ограничения на оказание амбулаторной и плановой стационарной медицинской помощи.

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями здравоохранения Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения «Доступность услуг для инвалидов».

Максимальное значение показателей (97,1 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, получено ГБУЗ НАО «Окртубдиспансер».

Замыкает рейтинг 2021 года среди обследованных организаций здравоохранения Ненецкого автономного округа негосударственный поставщик медицинских услуг ООО «Федоров», получившее по итогам независимой оценки качества от 80,8 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 8 организациям здравоохранения) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

по критерию «Открытость и доступность информации об организации» – 91,6 балла (из 100 возможных);

по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – 96,4 балла;

по критерию «Доступность услуг для инвалидов» – 68,9 балла;

по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» – 97,5 балла;

по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 95,5 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году 90,0 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как высокое.

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 2021 году независимой оценки принято распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 28.02.2022 № 182-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 2021 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 согласно установленными планом сроками.

3) 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 2022 году будут вручены благодарственные письма Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа за успешное прохождение процедуры независимой оценки в 2021 году организациям образования и культуры (протокол Общественного совета от 14.12.2021 № 2, распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 21.12.2021 № 1086-р «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа в 2021 году»).

В связи с успешным прохождением независимой оценки дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций культуры, образования или других уполномоченных лиц не применялись.

Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг отсутствуют.

6.2. В сфере социального обслуживания

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 организациями социальной сферы Ненецкого автономного округа за 2021 год рассмотрены на заседании Общественного совета по независимой оценке качества

условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа 15.12.2021 (протокол от 15.12.2021 № 2). Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа утверждено распоряжение от 22.12.2020 № 2683 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа в 2021 году и плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг»».

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 соответствии с установленными Планом сроками.

Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг отсутствуют.

6.3. 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 2021 год рассмотрены на заседании Общественного совета (протокол от 27.12.2021 № 3).

Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа издано распоряжение от 28.12.2021 № 2272 «Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ненецкого автономного округа в 2021 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 2021 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, на основании отчетов учреждений в соответствии с установленными Планом сроками.

Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг 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; 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.

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 размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, содержащего сведения о результатах независимой оценки, мероприятия проводятся в соответствии с распоряжением 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» (далее – сайт bus.gov.ru), в том числе:

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;

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

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

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

направление в подведомственные организации информационных материалов по итогам проведения независимой оценки в 2021 году, о функционировании и возможностях сайта bus.gov.ru;

проведение информационно-разъяснительной работы по популяризации сайта bus.gov.ru в рамках совещаний с руководителями подведомственных организаций;

направление в подведомственные организации информационно-методических материалов по популяризации разделов сайта bus.gov.ru среди получателей услуг;

информирование граждан о возможности ознакомления с результатами независимой оценки и размещению отзывов на сайте bus.gov.ru через региональные средства массовой информации;

информирование обучающихся и их родителей (законных представителей) о функционале раздела сайта bus.gov.ru через подсистему «Электронная школа» ГИС НАО «Электронное образование»;

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

проведение мониторинга посещений гражданами сайта bus.gov.ru и направление результатов в подведомственные организации.

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;

разместить на сайте организации отчет о независимой оценке, распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа, план;

представить в Департамент образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа сведения о реализации плана.

Информирование граждан о принятых мерах будет организовано по мере устранения выявленных недостатков, согласно утвержденным планами срокам.

7.2. В сфере социального обслуживания

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

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 организациями социального обслуживания размещается на сайте bus.gov.ru и на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа.

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 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>;

в разделе «Независимая оценка качества» на сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа – актуализированной информации с учетом проведенной в 2021 году независимой оценки организаций социального обслуживания Ненецкого автономного округа.

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

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

В 2021 году в целях увеличения посещаемости данных разделов информирование граждан организовано, в том числе в социальных сетях.

7.3. В сфере охраны здоровья

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 осуществляется:

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

в учреждениях посредством анкетирования пользователей услуг при посещении медицинской организации.

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 среди населения независимой оценки 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 кликабельной ссылки с переходом по активной ссылке в раздел «Независимая оценка» сайта bus.gov.ru;

поддержание функционирования отдельного раздела о проведении независимой оценки на официальном сайте Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа;

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

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

направление в медицинские организации информационных материалов по итогам проведения независимой оценки в 2021 году;

проведение информационно-разъяснительной работы по популяризации сайта bus.gov.ru в рамках совещаний с руководителями подведомственных организаций.

Губернатор
Ненецкого автономного округа

Ю.В. Бездудный