

Обязательный публичный отчет

Главы Республики Хакасия - Председателя Правительства Республики Хакасия
Коновалова Валентина Олеговича

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Хакасия с 01.01.2023 г. по 31.12.2023 г.

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, 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).

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Республики Хакасия от 21.05.2018 № 342 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социальной защиты Республики Хакасия».

2. Приказ Министерства здравоохранения Республики Хакасия от 06.06.2018 № 608 «Об утверждении положения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия».

3. Приказ Министерства образования и науки Республики Хакасия от 03.04.2018 № 100-271 «Об утверждении Положения об общественном совете при Министерстве образования и науки Республики Хакасия по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

4. Приказ Министерства культуры Республики Хакасия от 06.06.2018 № 137 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Хакасия».

2. Информация об общественном совете по проведению независимой оценки качества.

2.1. В сфере социального обслуживания:

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социальной защиты Республики Хакасия (далее – общественный совет при Минтруде Хакасии) утвержден решением Общественной палаты республики Хакасия (протокол заседания Общественной палаты Республики Хакасия от 11.05.2021 № 3).

Задачи и полномочия общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты Республики Хакасия (далее – Минтруд Хакасии):

1. Определение совместно с Минтрудом Хакасии перечня организаций

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

2. Принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупках услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания и проектов государственных контрактов, заключаемых Минтрудом Хакасии с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – организация-оператор).

3. Проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организацией-оператором.

4. Подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

5. Направление в Минтруд Хакасии результатов независимой оценки качества и предложений об улучшении качества их деятельности.

6. Рассмотрение на своих заседаниях результатов независимой оценки, проводимой в учреждениях социального обслуживания Республики Хакасия.

Состав общественного совета при Минтруде Хакасии:

Слободин Анатолий Леонидович – председатель общественного совета при Минтруде Хакасии, член Правления Хакасского регионального отделения Всероссийского общества родителей детей-инвалидов;

Гайер Екатерина Анатольевна – председатель Фонда помощи детям в трудной жизненной ситуации «Дети Абакана»;

Туник Вера Ивановна – член совета по НОК, председатель Хакасской республиканской общероссийской организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Чудинова Татьяна Павловна – член Комиссии Общественной палаты Республики Хакасия по вопросам социальной политики, охраны здоровья и качества жизни населения, председатель регионального отделения Всероссийского общественного движения «Матери России» в Республике Хакасия;

Шкерманкова Ирина Юрьевна – председатель Хакасской региональной общественной организации молодых семей «Семейная академия».

2.2. В сфере здравоохранения:

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия (далее – общественный совет при Минздраве Хакасии) утвержден на заседании общественного совета при Минздраве Хакасии (протокол общественного совета при Минздраве Хакасии от 28.05.2020 № 13 с изменениями (протоколы общественного совета при Минздраве Хакасии: от 26.06.2020 № 14, от 11.08.2021 № 21, от 16.12.2022 № 29, от 17.02.2023 № 30, от 21.11.2023 № 34).

Задачи и полномочия общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия (приказ Министерства здравоохранения Республики Хакасия от 06.06.2018 № 608):

1. Согласование перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится

независимая оценка качества.

2. Обсуждение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

3. Определение перечня медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и рассмотрения итогов мониторинга проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Республики Хакасия (далее – медицинские организации).

4. Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством здравоохранения Республики Хакасия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – оператор).

5. Осуществление независимой оценкой качества с учетом информации, представленной оператором.

6. Формирование на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества и разработки на основе его предложений по улучшению деятельности медицинских организаций.

7. Представление в Министерство здравоохранения Республики Хакасия результатов независимой оценки качества, а также предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

8. Ежеквартальное рассмотрение итогов мониторинга проведения независимой оценки качества в медицинских организациях Республики Хакасия.

Состав общественного совета Минздрава Хакасии:

Шаповаленко Ирина Александровна – председатель общественного совета Минздрава Хакасии, заместитель председателя Общественной палаты Республики Хакасия;

Дьяченко Наталья Михайловна – член Общественной палаты Республики Хакасия;

Полежаева Екатерина Семеновна – председатель Хакасского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»;

Туник Вера Ивановна – председатель Хакасской региональной общественной организации Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»;

Чудинова Татьяна Павловна – председатель общественной организации регионального отделения Всероссийского общественного движения «Матери России» по Республике Хакасия.

2.3. В сфере образования:

Общественной палатой Республики Хакасия сформирован состав общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Хакасия

(далее – Минобрнауки РХ) по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – общественный совет при Минобрнауки РХ) (протокол заседания Совета Общественной палаты Республики Хакасия от 20.01.2021 № 01).

Задачи и полномочия общественного совета при Минобрнауки РХ:

1. Формирование перечня организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка.

2. Участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Минобрнауки РХ с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями.

3. Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями с учетом информации, представленной оператором.

4. Представление в Минобрнауки РХ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, а также предложений об улучшении их деятельности.

Состав общественного совета при Минобрнауки РХ:

Гуркова Алиса Александровна – председатель общественного совета при Минобрнауки РХ, председатель Алтайской районной местной организации Хакасской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Гитер Татьяна Олеговна – представитель Хакасской региональной общественной организации «Общество защиты прав потребителей «Правозащитный центр»;

Ефименко-Михайлова Лариса Николаевна – представитель Адвокатского бюро «Фемида» города Абакана;

Журавлев Сергей Михайлович – председатель Правления Усть-Абаканского местного отделения Хакасского республиканского отделения ВООВ «БОЕВОЕ БРАТСТВО»;

Шкерманкова Ирина Юрьевна – председатель Хакасской региональной общественной организации молодых семей «Семейная академия».

2.4. В сфере культуры:

Общественной палатой Республики Хакасия сформирован состав общественного совета при Министерстве культуры Республики Хакасия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – общественный совет при Минкультуры Хакасии) (протокол заседания Совета Общественной палаты Республики Хакасия от 26.10.2021 г. № 7).

Задачи и полномочия общественного совета при Минкультуры Хакасии:

1. Определять перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

2. Принимать участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых

Министерством культуры Республики Хакасия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – организация-оператор).

3. Проводить независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, предоставленной организацией-оператором.

4. Представлять в Министерство культуры Республики Хакасия результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

5. Привлекать к своей работе представителей Общественной палаты, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов такой оценки.

6. Приглашать на заседания Общественного совета представителей управлений культуры муниципальных образований, а также представителей заинтересованных организаций.

7. Направлять запросы в государственные органы исполнительной власти.

8. Информировать Министерство культуры Республики Хакасия и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Состав общественного совета при Минкультуре Хакасии:

Герасименко Светлана Сергеевна – председатель общественного совета при Минкультуре Хакасии, член Союза журналистов Республики Хакасия;

Вознисенская Светлана Александровна – заместитель председателя Хакасской Республиканской Организации Общероссийской Общественной Организации «Всероссийское Общество Инвалидов»;

Константинова Юлия Владимировна – редактор телевидения АУ РХ «ТВ Центр «Хакасия», член Комиссии Общественной палаты Республики Хакасия по вопросам культуры, межнациональных и межрелигиозных отношений;

Майнагашева Татьяна Андреевна – председатель Хакасской региональной общественной организации «Лига хакасских женщин «Алтынай»;

Соколик Наталья Михайловна – исполнительный директор Ассоциации «Совет муниципальных образований Республики Хакасия»;

Сорокина Елена Юрьевна – член Хакасской региональной общественной организации «Клуб деловых женщин»;

Шкерманкова Ирина Юрьевна – председатель Хакасской региональной общественной организации молодых семей «Семейная академия».

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

3.1. В сфере социального обслуживания:

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания не проводилась, так как независимая оценка качества проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации. В 2024 году планируется охватить 100 % организаций социального обслуживания Республики Хакасия независимой оценкой

качества условий оказания услуг.

3.2. В сфере здравоохранения:

Заключен государственный контракт от 06.10.2023 № 100 с оператором ООО Исследовательская Компания «Лидер». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 199 961,0 рубль. В рамках данного государственного контракта работы завершены 24.11.2023.

3.3. В сфере образования:

Заключен государственный контракт от 14.02.2023 № 19-0017/НОК-23 с ООО «Электронный Ресурсный Центр». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 10 850,0 рублей.

3.4. В сфере культуры

Заключен государственный контракт от 01.04.2023 № 12.2023 с организацией-оператором ООО «Эмпирика» (г. Тюмень). Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 6 000,0. рублей. Администрации муниципальных образований самостоятельно заключали договоры (контракты) на проведение независимой оценки качества в отношении муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории городов Абазы, Саяногорска, Сорска, Черногорска, Алтайского, Бейского, Орджоникидзевского и Усть-Абаканского районов республики.

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

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы проводилась в 278 из 659 организаций, что составляет 42,2 % от общего количества организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества.

Независимая оценка качества проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

4.1. В сфере социального обслуживания

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания не проводилась, так как независимая оценка качества проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации. В 2024 году планируется охватить 100 % организаций социального обслуживания Республики Хакасия независимой оценкой качества условий оказания услуг.

4.2. В сфере здравоохранения

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 20 из 51 медицинских организациях государственной формы собственности (39,2 % от общего количества организаций), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи:

в стационарных условиях – 10 муниципальных образований;

в амбулаторных условиях – 20 муниципальных образований;

в психиатрических больницах в условиях стационара – 1 муниципальное образование.

Итоговый балл отрасли здравоохранения Республики Хакасия в 2023 году составил 92 балла. Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 23 году набрал ООО Диагностический центр «Абакан» – 99 баллов, наименьшее количество баллов – ООО «Клиника семейной стоматологии» – 75 баллов.

На 2024 год утверждено проведение независимой оценки качества условий оказания услуг на 20 медицинских организациях из них 7 государственной формы собственности и 13 частной собственности (протокол общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия от 28.02.2024 № 37).

4.3. В сфере образования

Сформирован перечень образовательных организаций Республики Хакасия для проведения независимой оценки в 2023 году. В данный перечень вошли 7 государственных, частных образовательных организаций Республики Хакасия. На уровне органов местного самоуправления также были определены образовательные организации, подлежащие независимой оценке качества в текущем году.

По результатам независимой оценки сформирован рейтинг. Лидерами данного рейтинга стали: Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 200 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (91,2 балл), Частное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка «АБВГДейка» (89,7 баллов).

Из 7 обследуемых организаций все набрали максимальные баллы (от 84 до 100).

На уровне органов местного самоуправления также были определены образовательные организации, подлежащие независимой оценке качества в текущем году.

Всего в 2023 году независимой оценкой качества на региональном и муниципальном уровнях охвачено 217 организаций, осуществляющие образовательную деятельность, что составляет 47,8 % от общего числа образовательных организаций, подлежащих независимой оценке.

В 2024 году общественным советом при Минобрнауки РХ планируется провести независимую оценку в отношении 11 государственных профессиональных образовательных организаций, подведомственных Минобрнауки РХ.

4.4. В сфере культуры

Всего в 2023 году независимая оценка качества была проведена в отношении 41 организации культуры: 2 учреждений, находящихся в ведомственном подчинении Министерства культуры Республики Хакасия, и 39 муниципальных учреждений культуры, что составило 100,0% от общего числа учреждений культуры, подлежащих независимой оценке в 2023 году.

Итоговый балл отрасли культуры Республики Хакасия в 2023 году составил

86,1 балл (в 2022 году – 81,0 балл). Наибольшее значение показателя у ГАУК РХ «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» – 95,8 балла, наименьшее – у БУК «Копьевский сельский дом культуры» – 70,1 балла.

В 2024 году планируется охватить независимой оценкой качества условий оказания услуг 69 учреждений культуры Республики Хакасия.

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

5.1. В сфере социального обслуживания

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания не проводилась.

5.2. В сфере здравоохранения

По количественным и общим критериям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2023 год в стационарных и амбулаторных условиях, а также в психиатрических больницах при анализе анкет показателя ниже 50-ти баллов не отмечено. В оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями приняли участие 8413 респондентов.

Средний интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Республики Хакасия составляет 91,9 балл из 100 возможных. Лидер рейтинга организаций здравоохранения ООО Диагностический центр «Абакан» (99,0 баллов).

В процессе анализа и обработки полученных результатов выявлены следующие недостатки в работе медицинских организаций:

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» отсутствует следующая информация:

на информационных стендах:

вакантные должности;

информация о перечне лекарственных информация о препаратах, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

правила подготовки к диагностическим исследованиям;

правила госпитализации;
сроки госпитализации;
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
на официальных сайтах:
правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
правила записи на первичный прием;
правила записи на консультацию;
правила записи на обследование;
правила подготовки к диагностическим исследованиям;
правила госпитализации;
сроки госпитализации;
сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
график работы.

2. Из дистанционных способов взаимодействия на сайтах организаций чаще всего отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Практически у всех медицинских организаций на официальном сайте присутствует анкета для опроса граждан, возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и форма для подачи электронного обращения.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в работе медицинских организаций выявлен ряд недостатков. Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к организациям и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

В стационарных условиях организации лучше оборудованы с учетом доступности для инвалидов, чем в амбулаторных. В обоих типах условий в организациях чаще всего не оборудованы:

специальные санитарно-гигиенические помещения;
адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

Условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими обеспечены ещё хуже. Чаще всего не обеспечены такие условия, как:

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

возможность оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

4. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» – обеспечен в организациях хуже всего. Среднее значение по данному критерию в общей оценке составляет 76 баллов, что является самым низким показателем.

Общественным советом по проведению независимой оценки при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия рекомендовано устранить выявленные в ходе оценки качества замечая (указанные в п.5.2.).

Мероприятия по устранению замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценки, включены в планы по устранению недостатков, которые рассмотрены Общественным советом по проведению независимой оценки при Министерстве здравоохранения Республики Хакасия и утверждены Министром здравоохранения Республики Хакасия.

5.3. В сфере образования

Решением общественного совета результаты независимой оценки качества утверждены (Протокол заседания общественного совета от 05.06.2023 № 2).

Всего 823 человека из числа получателей услуг стали респондентами при проведении онлайн анкетирования по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. Среднее значение доли получателей образовательных услуг, принявших участие в анкетировании во всех образовательных организациях Республики Хакасия, в которых проводилась независимая оценка в текущем году, составляет 65,4 %.

Такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг, как открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций, доброжелательность, вежливость работников организации, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, получили высокую оценку респондентов. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают образовательные организации.

Среднее значение групп показателей «Доступность услуг для инвалидов» принимает наименьшее значение среди всех разделов (51,8 балла из 100 максимально возможных).

По результатам независимой оценки сформирован рейтинг. Лидерами данного рейтинга стали: Частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 200 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (91,2 балл), Частное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка «АБВГДейка» (89,7 баллов).

Из 7 обследуемых организаций все набрали максимальные баллы (от 84 до

100).

Организацией-оператором выявлены основные проблемы, повлиявшие на результаты независимой оценки:

1. Оформление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно статье 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

С целью улучшения качества работы образовательных организаций Республики Хакасия общественным советом рекомендовано:

совершенствовать работу сайтов образовательных организаций;

повышать комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создавать положительный имидж образовательных организаций;

повышать комфортность условий обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов;

активизировать взаимодействие с родительской общественностью и формировать у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательной организации;

вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся;

предусмотреть меры поддержки и стимулирования педагогических работников образовательной организации-лидера по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

обеспечить функционирование перекрестных ссылок на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru), «новостных строк» о работе сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации;

организовать проведение информационных кампаний с родителями и обучающимися по популяризации официального сайта bus.gov.ru. Разместить ссылки на указанный сайт на официальных сайтах и на информационных стендах образовательной организации.

5.4. В сфере культуры

Итоговый балл отрасли культуры Республики Хакасия в 2023 году составил 86,1 балл (в 2022 году – 81,0 балл). Наибольшее значение показателя у ГАУК РХ «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» – 95,8 балла, наименьшее – у БУК «Копьевский сельский дом культуры» – 70,1 балла.

Получатели услуг отметили, что такие неотъемлемые характеристики

качественного предоставления услуг в сфере культуры, как доброжелательность и компетентность работников, удовлетворение качеством предоставленных услуг находятся на достаточно высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, посетители учреждений культуры высоко оценивают учреждения, которые они посещают, и готовы рекомендовать их для посещения своим родственникам, друзьям и знакомым.

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681, объем выборочной совокупности респондентов был сформирован для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки. Количество собранных анкет варьировалось в диапазоне от 50 до 600 для каждой организации.

В процессе анализа и обработки полученных результатов выявлены следующие недостатки:

1. Отсутствие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации.

2. Отсутствие на информационных стендах информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планов по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

3. Отсутствие в учреждениях некоторых параметров доступности услуг для инвалидов.

Рекомендации по улучшению деятельности учреждений культуры:

1. Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций в сети Интернет, а также недостатки информационных стендов.

2. Для повышения показателей комфортности условий оказания услуг необходимо устранить выявленные недостатки по параметрам, характеризующим комфортность условий оказания услуг.

3. Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудования организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4. Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций.

5. Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

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

6.1. В сфере социального обслуживания

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания не проводилась.

6.2. В сфере здравоохранения

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утверждены Министром здравоохранения Республики Хакасия 28.02.2024 и согласованы общественным советом при Минздраве Хакасии (протокол от 28.02.2024 № 37).

Ежеквартально в медицинские организации направляется запрос о предоставлении отчета по выполнению мероприятий в рамках утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, результаты отчета учитываются при оценки эффективности деятельности государственных учреждений здравоохранения Республики Хакасия, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Республики Хакасия от 20.05.2015 № 512 «О показателях эффективности деятельности государственных учреждений здравоохранения Республики Хакасия, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников».

Взысканий по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2023 год не было.

Благодарственные письма будут направлены следующим медицинским организациям:

ГБУЗ Республики Хакасия «Республиканский клинический перинатальный центр»;

ГБУЗ Республики Хакасия «Республиканская клиническая больница имени Г.Я. Ремишевой»;

ГБУЗ Республики Хакасия «Республиканская клиническая инфекционная больница».

6.3. В сфере образования

По результатам независимой оценки качества 2023 года утверждены планы образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Контроль за реализацией планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества осуществляют руководители частных образовательных организаций, в отношении Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия «Училище (техникум) олимпийского резерва» – Министерство физической культуры и спорта Республики Хакасия.

Сотрудники образовательных организаций ЧДОУ «ЦРР «Цветик-Семицветик», Детский сад № 204 ОАО «РЖД», ЧДОУ «ЦРР «АБВГДейка», ГБПОУ РХ «У(Т)ОР» награждены Благодарственными письмами и Почетными грамотами Минобрнауки РХ.

6.4. В сфере культуры

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, утверждены приказом Министерства культуры Республики Хакасия от 22.03.2024 № 49.

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций культуры либо уполномоченных специалистов в 2023 году не применялись.

Контроль за выполнением планов по устранению недостатков осуществляется должностными лицами Министерства культуры Республики Хакасия путем проведения проверок достоверности сведений о ходе выполнения мероприятий планов по устранению недостатков.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

7.1. В сфере социальной защиты

В целях популяризации официального сайта bus.gov.ru для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций социального обслуживания размещены баннеры, по которым можно ознакомиться с результатами проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг за прошлые годы. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания размещены на стендах организаций и на официальных сайтах.

7.2. В сфере здравоохранения

Информация о возможности заполнения анкеты в электронной форме для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в Республике Хакасия размещена на официальном портале Министерства здравоохранения Республика Хакасия, а также на официальных сайтах государственных и не государственных медицинских организаций. При отсутствии возможности заполнить анкету в электронной форме для граждан реализована возможность заполнения анкет на бумажном носителе в медицинских организациях.

Информация о результатах работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Хакасия в 2023 году размещена на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях и на официальном портале исполнительных органов Республики Хакасия.

7.3. В сфере образования

Публичность деятельности по проведению независимой оценки качества обеспечивается за счет размещения информации на официальном портале исполнительных органов Республики Хакасия в разделе «Независимая оценка качества образования в Республике Хакасия» (<http://www.r-19.ru/>), а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www. bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

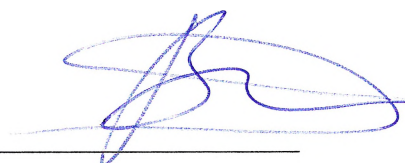
Кроме того, сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков размещаются на официальных

сайтах образовательных организаций. Информирование граждан о принятых решениях осуществляется путем организации информационно-разъяснительной работы с родителями и обучающимися.

7.4. В сфере культуры

В целях информирования населения сведения о ходе реализации мероприятий независимой оценки качества освещаются на заседаниях Общественных советов, размещаются на официальном портале исполнительных органов Республики Хакасия, а также официальных сайтах Министерства культуры Республики Хакасия и органов местного самоуправления. На стендах организаций культуры размещена информация о возможности оставить свое мнение о работе организации на сайте bus.gov.ru.

Глава Республики Хакасия –
Председателя Правительства
Республики Хакасия



В.О. Коновалов

12.04.2024

дата