

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 01.01.2024 по 31.12.2024

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 социальной защиты Республики Хакасия от 21.05.2018 № 342д «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 20.05.2024 № б/н).

Задачи и полномочия общественного совета при Минтруде 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:

Чудинова Татьяна Павловна – председатель общественного совета при Минтруде Хакасии, 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;

Туник Вера Ивановна – заместитель председателя общественного совета при Минтруде Хакасии, председатель Хакасской республиканской общероссийской организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Чулкова Ирина Изосимовна – секретарь общественного совета при Минтруде Хакасии, руководитель Фонда поддержки семьи и детства «Перспектива»;

Акатова Наталья Германовна – председатель Черногорской городской местной организации Хакасской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Цуранова Лада Владимировна – руководитель автономной некоммерческой организации «Центр инклюзивных проектов, социальной интеграции и поддержки людей с ограниченными возможностями здоровья и семей, имеющих детей с ограниченными возможностями «Особый ракурс».

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 Минздраве Хакасии (приказ Минздрава Хакасии 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 Минздравом Хакасии с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – оператор).

5. Проведение независимой оценки 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 Минздрав Хакасии 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, председатель комиссии Общественной палаты по вопросам СВО, социальной политики, охраны здоровья, демографии, защите семьи и взаимодействия с некоммерческими организациями;

Туник Вера Ивановна – заместитель председателя общественного совета Минздрава Хакасии, председатель Хакасской региональной общественной организации Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»;

Полежаева Екатерина Семеновна – секретарь общественного совета Минздрава Хакасии, председатель Хакасского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»;

Дьяченко Наталья Михайловна – член Общественной палаты Республики Хакасия;

Мухина Наиля Шарыповна – член Общественной палаты Республики Хакасия.

2.3. В сфере образования

Общественной палатой Республики Хакасия сформирован состав общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Хакасия (далее – общественный совет при Минобрнауки РХ) по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (протокол заседания Совета Общественной палаты Республики Хакасия от 25.01.2024 № 1). В связи с кадровыми изменениями в течение года в состав общественного совета

вносились изменения (протокол заседания Совета Общественной палаты Республики Хакасия от 17.05.2024 № 2).

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:

Мухина Наиля Шарыповна – председатель общественного совета Минобрнауки РХ, представитель Хакасской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», член Общественной палаты Республики Хакасия;

Акатова Наталья Германовна – заместитель председателя общественного совета Минобрнауки РХ, председатель Черногорской городской местной организации Хакасской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Гитер Татьяна Олеговна – секретарь общественного совета Минобрнауки РХ, представитель Хакасской региональной общественной организации «Общество защиты прав потребителей «Правозащитный центр»;

Тихонович Татьяна Юрьевна – руководитель Абаканской городской местной организации Хакасской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Чулкова Ирина Изосимовна – руководитель Фонда поддержки семьи и детства «Перспектива».

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) (выписка из протокола заседания Совета Общественной палаты Республики Хакасия от 12.12.2024 г. № б/н).

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 Минкультурой Хакасии 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 Минкультуры Хакасии 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 Минкультуры Хакасии и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Состав общественного совета при Минкультуры Хакасии:

Константинова Юлия Владимировна – председатель общественного совета при Минкультуры Хакасии, член Хакасской региональной общественной организации «Союз журналистов»;

Вознисенская Светлана Александровна – секретарь общественного совета при Минкультуры Хакасии, заместитель председателя Хакасской Республиканской Организации Общероссийской Общественной Организации «Всероссийское Общество Инвалидов»;

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

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

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

Савостьянова Марина Ивановна – член Абаканской городской местной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Тихонович Татьяна Юрьевна - председатель Абаканской городской местной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

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

Заключен государственный контракт от 08.02.2024 № 8 с оператором ООО Исследовательская компания «Лидер». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 72 000,0 рублей. В рамках данного государственного контракта работы завершены 01.08.2024.

3.2. В сфере здравоохранения

Заключен государственный контракт от 20.09.2024 № 209 с оператором ООО «Демиург». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 199 376,0 рублей. В рамках данного государственного контракта работы завершены 10.12.2024.

3.3. В сфере образования

Заключен государственный контракт от 15.03.2024 № 19-0019/НОК-24 с ООО «Электронный Ресурсный Центр». Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 18 150,0 рублей. В рамках данного государственного контракта работы завершены 31.05.2024.

3.4. В сфере культуры

Заключен государственный контракт от 15.04.2024 № 10.2024 с организацией-оператором ООО «Эмпирика» (г. Тюмень). Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 12 000,0 рублей. Администрации муниципальных образований самостоятельно заключали договоры (контракты) на проведение независимой оценки качества в отношении муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории Алтайского, Аскизского, Бейского, Усть-Абаканского и Ширинского районов республики.

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

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы проводилась в 203 из 683 организаций, что составляет 29,7 % 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 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания проводилась в 9 организациях, что обеспечила 100 % охват организаций социального обслуживания.

По результатам проведения независимой оценки в 2024 году показатель оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Хакасия составляет 99,28 балла из 100 возможных.

Лидерами данного рейтинга по общему показателю оценки качества среди организаций социального обслуживания являются Государственное автономное учреждение Республики Хакасия «Черногорский социально-оздоровительный центр имени А.И. Лебеда» (100 баллов), Государственное бюджетное учреждение Республики Хакасия «Республиканский дом-интернат для детей «Теремок» (100 баллов). Наименьшее количество баллов – у Государственного бюджетного учреждения Республики Хакасия «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» – 97,75 баллов.

4.2. В сфере здравоохранения

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг

проводилась в 20 из 55 медицинских организациях государственной формы собственности (36,4 % от общего количества организаций), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

в стационарных условиях – 5 муниципальных образований;
в амбулаторных условиях – 20 муниципальных образований.

Итоговый балл отрасли здравоохранения Республики Хакасия в 2024 году составил 90,1 баллов. Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2024 году набрало Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Хакасия «Республиканский клинический кожно-венерологический диспансер» – 99 баллов, наименьшее количество баллов – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Хакасия «Сорская городская больница» – 77 баллов.

На 2025 год утверждено проведение независимой оценки качества условий оказания услуг на 19 медицинских организациях, из них 11 государственной формы собственности и 8 частной собственности (протокол общественного совета при Минздраве Хакасии от 12.02.2025 № 41).

4.3. В сфере образования

Сформирован перечень образовательных организаций Республики Хакасия для проведения независимой оценки в 2024 году. В данный перечень вошли 11 государственных профессиональных 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 оператором сформирован рейтинг. Лидерами данного рейтинга стали: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Хакасия «Абаканский строительный техникум» (97,25 балла), Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Хакасия «Хакасский многопрофильный техникум» (97,12 балла). Наименьшее количество баллов у Государственного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия «Профессиональное училище № 16» – 90,1 балла.

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

Всего в 2024 году независимой оценкой качества на региональном и муниципальном уровнях охвачено 105 организаций, осуществляющих образовательную деятельность, что составляет 22,5 % от общего числа образовательных организаций, подлежащих независимой оценке.

В 2025 году общественным советом при Минобрнауки РХ планируется провести независимую оценку в отношении 11 государственных профессиональных образовательных организаций, подведомственных Минобрнауки РХ.

На муниципальном уровне общественными советами по проведению независимой оценки, созданными при органах местного самоуправления, планируется проведение независимой оценки в отношении 93 муниципальных образовательных организаций.

4.4. В сфере культуры

Всего в 2024 году независимая оценка качества была проведена в отношении 69 организаций культуры: 4 учреждений, находящихся в ведомственном подчинении Минкультуры Хакасии, и 65 муниципальных учреждений культуры, что составило 100,0 % от общего числа учреждений культуры, подлежащих независимой оценке в 2024 году.

Итоговый балл отрасли культуры Республики Хакасия в 2024 году составил 87,0 баллов (в 2023 году – 86,1 баллов). Наибольшее значение показателя у Государственного автономного учреждения культуры Республики Хакасия «Национальный центр культуры и народного творчества» – 99,3 балла, наименьшее – у Объединенного муниципального казенного учреждения культуры «Чити Хыс» – 66,3 балла.

В 2025 году планируется охватить независимой оценкой качества условий оказания услуг 42 учреждения культуры Республики Хакасия.

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

5.1. В сфере социального обслуживания

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Методика), утвержденная приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. Организация выполнила норму по числу респондентов.

Всего 878 человек из числа получателей услуг стали респондентами.

Решением общественного совета результаты независимой оценки утверждены (протокол общественного совета от 31.05.2024 № 2(2)).

В процессе анализа и обработки полученных результатов выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить на официальных сайтах организаций необходимую информацию:

о наличии и функционировании раздела «Часто задаваемые вопросы»;

о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

Необходимо по мере возможности 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.

По критериям «Комфортность условий оказания услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» недостатки не выявлены.

5.2. В сфере здравоохранения

По количественным и общим критериям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями за 2024 год в стационарных и амбулаторных условиях при анализе анкет показателя ниже 50-ти баллов не отмечено. В оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями приняло участие 6 569 респондентов.

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:

о перечне лекарственных препаратов, 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;

о критериях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

о сроках и порядке проводимой диспансеризации населения Российской Федерации;

о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

правила подготовки к диагностическим исследованиям;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

номера телефонов справочных служб;

правила записи на обследование;

правила предоставления платных медицинских услуг;

условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты;

о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

правила записи на первичный прием;

о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания

гражданам медицинской помощи;

о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

на официальных сайтах:

дата государственной регистрации;

сведения об учредителе (учредителях);

о перечне лекарственных препаратов, 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;

о критериях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

правила подготовки к диагностическим исследованиям;

правила 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;

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);

график работы;

о видах медицинской помощи;

о правах граждан в сфере охраны здоровья;

об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных

им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

правила записи на первичный прием;

правила записи на консультацию;

правила записи на обследование;

правила предоставления платных медицинских услуг;

условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты;

о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

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;

раздел «Часто задаваемые вопросы»;

органы управления;

адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья;

контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;

адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному

медицинскому страхованию;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:

возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации;

телефона;

адреса электронной почты;

информации о сроках и порядке проводимой диспансеризации населения в Российской Федерации.

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.

Основные замечания, касающиеся доступности услуг для инвалидов:

отсутствие оборудованных специальных санитарно-гигиенических помещений;

отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами.

Основные замечания, касающиеся возможности позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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);

наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» обеспечен в организациях хуже всего. Среднее значение по данному критерию в общей оценке составляет 78 баллов, что является самым низким показателем.

5. По критерию оценки «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» средняя оценка составляет 91 балл.

6. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» средняя оценка составляет 97 баллов.

Общественным советом по проведению независимой оценки при Минздраве Хакасии рекомендовано устранить выявленные в ходе оценки качества замечания (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 Минздраве Хакасии и утверждены министром здравоохранения Республики Хакасия.

5.3. В сфере образования

Решением общественного совета результаты независимой оценки утверждены (протокол общественного совета от 25.09.2024 № 03).

Всего 3916 человек 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 51,1%.

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

Наименьшее значение отмечается у показателя «Доступность услуг для инвалидов» (81,5 балла из 100 максимально возможных).

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 (далее – ОВЗ) и детей-инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

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

учесть рекомендации организации-оператора ООО «Электронный Ресурсный Центр» по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

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 ОВЗ 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 образовательных организаций-лидеров по результатам независимой оценки качества;

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

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

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждены в каждом учреждении и размещены на сайте. Контроль за реализацией утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и принятых решений, осуществляют руководители организаций социального обслуживания, а также отдел стационарных учреждений Минтруда Хакасии.

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций социального обслуживания либо уполномоченных специалистов в 2024 году не применялись.

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 13.02.2025 и согласованы общественным советом при Минздраве Хакасии (протокол от 12.02.2025 № 41).

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 оценке эффективности деятельности государственных учреждений здравоохранения Республики Хакасия, в соответствии с приказом Минздрава Хакасии 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».

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций здравоохранения либо уполномоченных специалистов в 2024 году не применялись.

6.3. В сфере образования

По результатам независимой оценки качества 2024 года утверждены планы образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Контроль за реализацией утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и принятых решений, осуществляют руководители государственных профессиональных образовательных учреждений Республики Хакасия, а также отдел по надзору в сфере образования Минобрнауки РФ.

Взысканий по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг за 2024 год не было.

Руководители образовательных организаций Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия «Абаканский строительный техникум», Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия «Хакасский многопрофильный техникум», Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Хакасия «Профессиональное училище № 18» награждены Благодарственными письмами Минобрнауки РФ.

6.4. В сфере культуры

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, утверждены приказом Минкультуры Хакасии от 04.03.2025 № 32.

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций культуры либо уполномоченных специалистов в 2024 году не применялись.

Контроль за выполнением планов по устранению недостатков осуществляется должностными лицами Минкультуры Хакасии 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, а также на Официальном портале исполнительных органов Республики Хакасия.

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 Минздрава Хакасии, 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 размещена на официальном сайте и на Официальном портале исполнительных органов Республики Хакасия.

7.3. В сфере образования

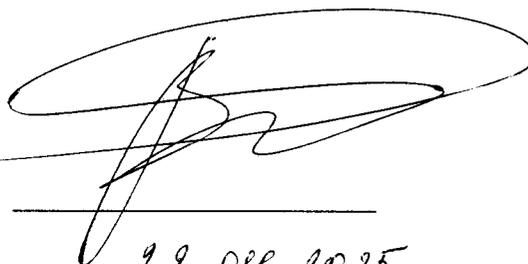
Публичность деятельности по проведению независимой оценки качества обеспечивается за счет размещения информации на Официальном портале исполнительных органов Республики Хакасия в разделе «Независимая оценка качества образования в Республике Хакасия» (<http://www.r-19.ru/>), а также на официальном сайте 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 Минкультуры Хакасии 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 –
Председатель Правительства
Республики Хакасия



В. Коновалов

22.04.2025

дата