



ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

Комитет по социальной политике и защите прав граждан

РЕШЕНИЕ

22.04.2019

г. Владивосток

№ 608

О публичном отчете Губернатора Приморского края о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, в 2018 году

Рассмотрев представленный в соответствии со статьей 37² Устава Приморского края публичный отчет Губернатора Приморского края о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, в 2018 году, заслушав временно исполняющего обязанности вице-губернатора Приморского края Петрова М.В., который отметил следующее.

Для оценки качества предоставления услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания были использованы следующие группы показателей:

- 1) открытость и доступность информации об организациях;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность предоставления услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

В 2018 году охвачены независимой оценкой качества условий оказания услуг 47 медицинских организаций Приморского края (среднее достигнутое значение показателя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края - 87,7 балла).

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях Приморского края:

информация о деятельности учреждений, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

недоступность питьевой воды для посетителей;

недоступность электронных сервисов для обеспечения дистанционной записи на прием к специалистам;

недостатки в санитарном состоянии лечебных отделений и санитарно-гигиенических помещений;

замечания в регулировании потоков пациентов;

территория, прилегающая к медицинским организациям, и их помещения не оборудованы с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

недостатки в общении сотрудников с пациентами, самоконтроле, соблюдении этических и деонтологических принципов.

Также в 2018 году в отношении 400 образовательных организаций проведена независимая оценка (удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составила - 85,7 балла).

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательных организациях Приморского края:

неполнота представленных на официальных сайтах организаций в сети "Интернет" сведений о педагогических работниках организаций, отсутствие контактных данных заместителей руководителей организаций и сведений об уровне образования педагогических работников организаций;

отсутствие во всех образовательных организациях сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организации от заинтересованных граждан (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальных сайтах организаций);

недостаточная информация на сайтах организаций об оборудовании образовательных организаций, недостаточный объем сведений об организации работы с классами обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, включая обучение и воспитание;

размещение информации без подробностей и деталей о материально-техническом и информационном обеспечении организаций, об условиях для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, о создании условий для индивидуальной работы и развития способностей обучающихся, что не позволяет создать представление о значении данного показателя и сделать аргументированные выводы о его содержании;

наличие организаций, сайты которых не работают или отключены;

наличие учреждений, которые не приняли участие в анкетировании потребителей услуг;

недостатки в организации питания детей в образовательных учреждениях;

недостаточное материально-техническое обеспечение учебного процесса;

недостаточные условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся в условиях образовательного учреждения, в том числе для сохранения психологического здоровья обучающихся;

недостаточные условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся.

Согласно результатам анкетирования потребителей услуг, в качестве недостатков работы учреждений образования можно выделить следующие: организацию питания, материально-техническое обеспечение, условия для охраны, укрепления здоровья обучающихся, в том числе психологическая помощь, наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся.

На основании результатов независимой оценки, а также предложений по улучшению качества оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, образования ответственными департаментами были разработаны планы по устранению выявленных недостатков с перечнем мероприятий, указанием сроков устранения недостатков и ответственных лиц по организации контроля за выполнением утвержденных планов.

В настоящее время в департаменте здравоохранения Приморского края и департаменте образования и науки Приморского края находятся на рассмотрении вопросы:

- о применении мер дисциплинарного взыскания к руководителям организаций, не обеспечивших проведение анкетирования потребителей услуг, а также руководителей и ответственных лиц организаций, в которых отсутствуют официальные сайты;

- о поощрении руководителей и ответственных лиц организаций, набравших наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки.

В отношении организаций, предоставляющих услуги на территории Приморского края в сфере социального обслуживания и культуры, независимая оценка качества услуг, предоставляемых данными организациями, была проведена в 2016-2017 года (охвачено 100 процентов учреждений). Согласно федеральному законодательству независимая оценка проводится не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации, таким образом, проведение независимой оценки учреждений социального обслуживания и организаций культуры запланировано на 2019 год.

На основании вышеизложенного, а также руководствуясь статьей 69² Регламента Законодательного Собрания Приморского края, комитет

РЕШИЛ:

1. Рассмотреть публичный отчет Губернатора Приморского края о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, в 2018 году, на очередном заседании Законодательного Собрания в апреле 2019 года.

2. Рекомендовать Законодательному Собранию Приморского края принять проект постановления Законодательного Собрания Приморского края "О публичном отчете Губернатора Приморского края о результатах

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, в 2018 году".

3.Поручить Чемерису И.С., председателю комитета Законодательного Собрания по социальной политике и защите прав граждан, выступить на заседании Законодательного Собрания с содокладом по данному вопросу.

4.Определить время, необходимое для рассмотрения Законодательным Собранием данного вопроса, - 30 минут.

Председатель комитета



И.С. Чемерис