



ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.04.2019

г. Владивосток

№ 1386

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 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, представленный в соответствии со статьей 37² Устава Приморского края, Законодательное Собрание Приморского края отмечает следующее.

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

- открытость и доступность информации об организациях;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность предоставления услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 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 информационно-телекоммуникационной 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.

На основании результатов независимой оценки, а также предложений по улучшению качества оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, образования ответственными департаментами Приморского края 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, Законодательное Собрание Приморского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Одобрить 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.

2.Рекомендовать Администрации Приморского края в целях повышения качества условий предоставления услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края:

1) продолжить работу по улучшению качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края;

2) принять меры по повышению качества условий предоставления услуг организациями в сфере охраны здоровья, в том числе направленных на:

повышение качества и доступности медицинской помощи;

повышение уровня информированности пациентов о медицинской организации;

доступность электронных сервисов для обеспечения дистанционной записи на прием к специалистам медицинских организаций;

содержание лечебных отделений и санитарно-гигиенических помещений медицинских организаций в санитарном состоянии;

урегулирование потоков пациентов в медицинских организациях;

повышение уровня доброжелательности и вежливости работников организаций в сфере охраны, компетентности медицинских работников;

соблюдение этических норм и правил поведения медицинских работников при общении с пациентами;

3) принять меры по повышению качества условий предоставления услуг организациями в сфере образования, в том числе направленных на:

обеспечение открытости и доступности информации об образовательной организации на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

обеспечение постоянной актуализации информации на сайтах образовательных организаций;

обеспечение доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в образовательные организации от получателей образовательных услуг;

обеспечение безопасных условий пребывания детей в образовательных организациях;

обновление материально-технической базы образовательных организаций, в том числе проведение ремонтных работ в пищеблоках (дошкольные образовательные организации) и столовых (общеобразовательные организации);

оснащение и благоустройство территорий образовательных организаций в соответствии с современными требованиями безопасности и комфортности, установленными действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, правилами пожарной и антитеррористической безопасности;

предоставление возможности развития творческих способностей и интересов воспитанников, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, других массовых мероприятиях;

повышение уровня доброжелательности, вежливости педагогических работников, а также повышение профессионализма педагогов;

повышение эффективности взаимодействия педагогов и обучающихся;

4) обеспечить доступность услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

5) проводить постоянный контроль за информацией, размещенной на сайтах организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, на соответствие ее актуальности;

6) представлять в дальнейшем отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края, в разрезе критериев отдельно по каждой оцениваемой организации.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Председательствующий на заседании
Законодательного Собрания



С.А. Кузьменко