



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ул. Светланская, 22, г. Владивосток, 690110
Телефон: (423) 220-92-20, факс: (423) 220-92-69
E-mail: administration@primorsky.ru
ОКПО 00021733, ОГРН 1022502275168
ИНН/КПП 2540037030/254001001

№ _____
На № _____ от _____

Председателю
Законодательного Собрания
Приморского края

Ролику А.И.

Уважаемый Александр Иванович!

В соответствии со статьей 37² Устава Приморского края направляю Вам обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Приморского края и учредителем которых является Приморский край, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций в соответствии с формой, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457.

Приложение: на 28 л. в 1 экз.

Губернатор края

О.Н. Кожемяко

Красицкая Светлана Викторовна,
8 (423) 241-18-13
Krasitckaya_SV@primorsky.ru

**Обязательный публичный отчёт
Губернатора Приморского края Кожемяко Олега Николаевича
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,
социального обслуживания, которые расположены
на территории Приморского края,
с 01.01.2019 по 31.12.2019**

1. Нормативные правовые акты Приморского края, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания:

Устав Приморского края от 06.10.1995 № 14-КЗ (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации Приморского края от 06.07.2018 № 306-па «О создании условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания на территории Приморского края» (далее - постановление Администрации Приморского края № 306-па).

1.1. В сфере социального обслуживания:

приказ департамента труда и социального развития Приморского края от 25.09.2019 № 567 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края при министерстве труда и социальной политики Приморского края»;

приказ департамента труда и социального развития Приморского края от 01.08.2018 № 491 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки условий оказания услуг организациями социального обслуживания».

1.2. В сфере охраны здоровья:

приказ департамента здравоохранения Приморского края от 22.01.2018 № 18/пр/28 (в редакции приказа от 13.04.2018 № 18/пр/332) «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг

медицинскими организациями Приморского края».

1.3. В сфере культуры:

приказ департамента культуры Приморского края от 16.08.2018 № 147 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Приморского края»;

приказ департамента культуры Приморского края от 09.07.2019 № 36пр-156 «О внесении изменений в состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Приморского края».

1.4. В сфере образования:

приказ департамента образования и науки Приморского края от 28.06.2018 №23а-882 (в ред. приказа от 21.12.2018 № 23а-1604) «Об Утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Приморского края»;

приказ департамента образования и науки Приморского края от 28.06.2018 №23а-883 «Об Утверждении состава Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Приморского края».

2. Информация об Общественных советах по проведению независимой оценки качества

В соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ), Общественной палатой Приморского края по обращению органов

исполнительной власти Приморского края сформированы и утверждены Общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – Общественные советы), в состав которых вошли представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

Положения об Общественных советах утверждены приказами органов исполнительной власти Приморского края, при которых они созданы.

В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ положениями об Общественных советах определены их задачи и полномочия:

определение перечня организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Приморского края, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;

рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых органами исполнительной власти в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Приморского края с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Приморского края (далее - Оператор);

проведение независимой оценки качества в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Приморского края с учетом информации, предоставленной Оператором;

представление результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Приморского края, а также предложений по улучшению их деятельности в органы исполнительной власти Приморского края.

2.1. Состав Общественного совета по независимой оценке качества

условий оказания услуг **в сфере социального обслуживания:**

Курносенок Галина Георгиевна, руководитель автономной некоммерческой организации содействия молодой семье «Венец»;

Федоров Виктор Иванович, проректор по общим вопросам Тихоокеанского государственного медицинского университета, депутат Думы г. Владивостока;

Заяц Ольга Васильевна, доцент департамента социальных наук Школы искусств и гуманитарных наук Дальневосточного федерального университета, кандидат социологических наук;

Лихачева Ольга Глебовна, председатель совета организации «Межрегиональный общественный благотворительный Дальневосточный ресурсный центр «ИСАР» - инициативная сеть активистов региона»;

Савенко Жанна Николаевна, член Общественной палаты Приморского края;

Силкин Владимир Сергеевич, заместитель председателя Приморского краевого совета ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов;

Текиева Елена Владимировна, главный бухгалтер ООО «Беркут», член Общественной палаты Приморского края;

Терехова Елена Анатольевна, председатель Приморского краевого отделения Общероссийского общественного благотворительного Фонда «Российский Детский фонд».

2.2. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья:

Лавренюк Мария Викторовна, директор общества с ограниченной ответственностью «ДИКСИОН-ВОСТОК», председатель Общественного совета;

Ахтырцев Эдуард Анатольевич, председатель Владивостокской общественной организации инвалидов с заболеваниями крови «Милосердие»;

Иванов Валерий Ильич, ведущий специалист по защите прав

застрахованных граждан акционерного общества «Страховая группа «Спасские ворота-М»;

Колеконова Татьяна Эдуардовна, председатель Приморского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийской общество глухих»;

Кузьмина Нарине Самвеловна, директор Владивостокской общественной организации «Дети в беде»;

Кучинская Валерия Николаевна, вице-председатель Приморской региональной общественной организации инвалидов по вопросам сахарного диабета «ДиаПриморье»;

Поташёв Дмитрий Вячеславович, председатель Приморской краевой Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

Трифонова Татьяна Николаевна, представитель группы пациентов, больных вирусными гепатитами;

Фролова Елена Геннадьевна, региональный представитель в Дальневосточном Федеральном округе Российской Федерации Всероссийского общества орфанных заболеваний;

Ченцова Людмила Николаевна, пенсионер.

2.3. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры:

Каня Светлана Владимировна, председатель Приморского регионального отделения Всероссийского общественного движения «Матери России»;

Кириенко Лидия Алексеевна, помощник председателя Союза организаций профсоюзов «Федерация профсоюзов Приморского края»;

Трифонова Татьяна Николаевна, представитель группы пациентов, больных вирусными гепатитами;

Солеварова Полина Сергеевна, член Совета ветеранов Фрунзенского района г. Владивостока;

Муза Вероника Викторовна, член Общественной палаты Приморского

края;

Бут Наталья Валерьевна, индивидуальный предприниматель, главный редактор журнала «Приморье», шеф-редактор журнала «Собрание эксклюзив»;

Бабенко Екатерина Сергеевна, основатель благотворительного проекта «Волшебный мир красок», основатель НКО «Волшебный мир»;

Самошкина Ольга Анатольевна, генеральный директор ООО «Прогресс-РыбСервис»;

Воронцов Евгений Анатольевич, специалист Приморской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Присяжников Михаил Михайлович, руководитель образовательных программ Moscow Barber Academy во Владивостоке;

Меркурьев Вячеслав Евгеньевич, генеральный директор PR-агентства FEFER.

2.4. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере образования:

Костина Валерия Владимировна – руководитель благотворительного фонда Александра Монастырева;

Мариш Ирина Григорьевна – председатель краевой организации профсоюзов работников народного образования и науки Российской Федерации;

Данилова Татьяна Ивановна – председатель Артемовской городской организации Профсоюза работников образования;

Курносенок Галина Георгиевна – директор автономной некоммерческой организации содействия молодой семье «Венец»;

Антропов Геннадий Викторович – руководитель автономной некоммерческой организации «Содействие реабилитации и социальной адаптации инвалидов «Благое дело».

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение

информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - Операторы)

В соответствии с постановлением Администрации Приморского края № 306-па органы исполнительной власти Приморского края в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, культуры и образования являются уполномоченными органами на заключение государственных контрактов с Оператором на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг. Финансирование осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных каждому министерству на финансовый год.

3.1. В сфере социального обслуживания

В 2019 году функции Оператора, осуществляющего сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, выполняло общество с ограниченной ответственностью «АБВ», юридический адрес: г. Пермь, ул. Бригадирская, д. 26. С департаментом труда и социального развития Приморского края был заключен государственный контракт от 26.06.2019 № ЗИО. Объем выделенных финансовых средств составил 100 788 (сто тысяч семьсот восемьдесят восемь) рублей.

3.2. В сфере охраны здоровья

Функции Оператора в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью Маркетинговое агентство «ДИС», юридический адрес: 690001, г. Владивосток, ул. Всеволода Сибирцева, д. 15, оф. 708.

Государственный контракт на проведение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края № 0120200004719000273.

Фактическая стоимость оказанных Оператором услуг составила 448692 (четыреста сорок восемь тысяч шестьсот девяносто два) рубля 25 копеек.

3.3. В сфере культуры

Функции Оператора в 2019 году выполняло общество с ограниченной

ответственностью «АС-ХОЛДИНГ», Московская область, г. Балашиха, ул. Граничная (Ольгино мкр.), д.18, кв. 1. Государственный контракт от 16.10.2019 № 2019.22. Объем финансовых средств, выделенных на работу Оператора, — 78900 (семьдесят восемь тысяч девятьсот) рублей.

3.4. В сфере образования

Функции Оператора по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Приморского края в 2019 году осуществляло общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг». Между департаментом образования и науки Приморского края и Оператором заключен договор от 23.10.2019 № 01/2019-за, а также дополнительное соглашение от 25.12.2019 № 1.

Объем финансовых средств, затраченных на проведение Оператором работ, составил 177437 (сто семьдесят семь тысяч четыреста тридцать семь) рублей 45 копеек.

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

Всего в 2019 году в Приморском крае независимой оценкой качества условий оказания услуг была охвачена 471 организация социальной сферы, что составляет 31,9% от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке (1476 организаций).

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг будет проведена в отношении 559 организаций социальной сферы (37,9%).

4.1. В сфере социального обслуживания

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в отношении 29 поставщиков социальных услуг, включенных в реестр поставщиков, из них 28 – краевые государственные учреждения социального обслуживания и 1 – социально-ориентированная некоммерческая

организация, включенная в реестр поставщиков социальных услуг на территории Приморского края (региональная общественная организация «Душепопечительский центр реабилитации граждан в честь Святого праведного Иоанна Кронштадтского Приморского края»), предоставляющая социальные услуги в стационарной форме гражданам без определенного места жительства). Охват составил 100% всех организаций, подлежащих независимой оценке.

Согласно ст. 8 Федерального закона № 392-ФЗ независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится Общественными советами не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года в отношении одной и той же организации.

Среднее достигнутое значение показателя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края в 2019 году составило 96,38 баллов.

Организации, предоставляющие социальные услуги в стационарной форме (психоневрологические интернаты, реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, детский психоневрологический дом-интернат), – 96,1 баллов.

Организации, предоставляющие социальные услуги в стационарной форме (государственные организации: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства; негосударственная организация, предоставляющая помощь лицам без определенного места жительства), – 93,34 балла.

Организации, предоставляющие услуги в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних), – 96,13 баллов.

Организации, предоставляющие социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и предоставляющие срочные социальные услуги (центр социального обслуживания населения), – 100 баллов.

Наименования организаций социального обслуживания Приморского края, набравших *наибольшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

КГБУСО «Дальнереченский психоневрологический интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Кавалеровский психоневрологический интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Екатериновский детский психоневрологический дом-интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Липовецкий психоневрологический интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Партизанский психоневрологический интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Майский психоневрологический интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Раздольненский психоневрологический интернат» - 100 баллов;

КГБУСО «Спасский дом – интернат для престарелых и инвалидов» - 100 баллов;

КГБУСО «Дом – интернат для престарелых и инвалидов» Пожарский район – 100 баллов;

КГБУСО «Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 100 баллов;

КГБУСО «Яковлевский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 100 баллов;

КГБУСО «Шкотовский центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства» - 100 баллов;

КГБУСО «Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» - 100 баллов;

КГБУСО «Лесозаводский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Жемчужинка» - 100 баллов;

КГБУСО «Кавалеровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Детство» - 100 баллов;

КГБУСО «Спасский социально-реабилитационный центр для

несовершеннолетних» - 100 баллов;

КГБУСО «Октябрьский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 100 баллов;

КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды» - 100 баллов;

КГАУСО «Приморский центр социального обслуживания населения» - 100 баллов.

Наименования организаций социального обслуживания Приморского края, набравших *наименьшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

РОО «Душепопечительский центр реабилитации граждан в честь Святого праведного Иоанна Кронштадтского Приморского края» - 67,9 баллов;

КГБУСО «Покровский психоневрологический интернат» - 88,2 баллов;

КГБУСО «Арсеньевский психоневрологический интернат» - 88,8 баллов;

КГБУСО «Артемовский дом – интернат для престарелых и инвалидов» - 89,7 баллов.

4.2. В сфере охраны здоровья

Общее количество медицинских организаций Приморского края, охваченных независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2019 году, – 44, удельный вес от общего числа медицинских организаций Приморского края, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг, – 41,1%.

Планируемый охват медицинских организаций Приморского края независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2020 году – 17 (15,9%).

Среднее достигнутое значение показателя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края в 2019 году – 85,3 баллов.

Наименования медицинских организаций Приморского края, набравших

наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

- КГАУЗ «Артёмовская стоматологическая поликлиника» - 96 баллов;
- КГБУЗ «Спасская стоматологическая поликлиника» - 95 баллов;
- КГБУЗ «Владивостокский клинический родильный дом № 3» - 94 балла;
- КГБУЗ «Госпиталь для ветеранов войн» - 92 балла;
- ГБУЗ «Приморская краевая клиническая больница № 1» - 91 балл;
- ГБУЗ «Краевая клиническая больница № 2» - 91 балл;
- ГАУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» - 90 баллов;
- КГБУЗ «Арсеньевская стоматологическая поликлиника» - 90 баллов;
- КГБУЗ «Артёмовский родильный дом» - 90 баллов;
- КГБУЗ «Партизанская детская городская больница» - 89 баллов.

Наименования медицинских организаций Приморского края, набравших *наименьшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

- КГБУЗ «Спасская городская детская поликлиника» - 73 балла;
- КГБУЗ «Артёмовская поликлиника» - 74 балла;
- КГБУЗ «Кировская центральная районная больница» - 77 баллов;
- КГБУЗ «Партизанская районная больница № 1» - 78 баллов;
- КГБУЗ «Анучинская центральная районная больница» - 79 баллов;
- КГБУЗ «Надеждинская центральная районная больница» - 79 баллов;
- КГБУЗ «Владивостокская детская поликлиника № 2» - 80 баллов;
- КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 1» - 81 балл;
- ГБУЗ «Краевая клиническая психиатрическая больница» - 81 балл;
- ГБУЗ «Краевая психиатрическая больница № 2» - 81 балл.

4.3. В сфере культуры

Общее количество организаций культуры Приморского края, охваченных независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2019 году, – 12, из них 10 краевых государственных учреждений культуры и 2 муниципальных

учреждения культуры. Удельный вес от общего числа организаций культуры Приморского края, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг, - 7,2%.

Планируемый охват организаций культуры Приморского края независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2020 году – 154, что составляет 92,8%.

Среднее достигнутое значение показателя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Приморского края в 2019 году – 90 баллов.

Наименования организаций культуры Приморского края, набравших *наибольшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

ГАУК «Приморская краевая филармония» – 97,8 баллов;

КГАУК «Приморская государственная картинная галерея» – 95 баллов;

ГКУК «Приморская краевая библиотека для слепых» – 93,8 балла;

Наименования организаций культуры Приморского края, набравших *наименьшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

ГКУК «Приморская краевая детская библиотека» – 81,4 балл;

ГБУК «Приморская государственная публичная библиотека им. А.М. Горького» – 84,2 балла;

ГАУК «Приморский краевой драматический театр молодежи» – 85,8 баллов.

4.4. В сфере образования

Общее количество образовательных организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, – 386, из них:

организации профессионального образования – 10 (краевые);

организации дополнительного образования – 26 (краевые и муниципальные);

специальные (коррекционные) организации – 11 (краевые);

организации дошкольного образования – 160 (муниципальные);

организации общего образования – 179 (муниципальные).

Удельный вес от общего числа образовательных организаций Приморского края, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг, - 32,9%.

Планируемое количество организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка в 2020 году, – 388, что составляет 33%.

Среднее достигнутое значение показателя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Приморского края в 2019 году – 79,4 баллов.

Наименования организаций сферы образования, набравших *наибольшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

МОБУ ДО «Центр детского творчества Лесозаводского городского округа» – 97,7 баллов;

МБОУ «Средняя школа с. Гражданка Анучинского района» - 95,9 баллов;

МДОБУ ЦРР детский сад № 32 «АБВГДейка» Арсеньевского городского округа – 95,7 баллов.

Наименования организаций сферы образования Приморского края, набравших *наименьшее* количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

МБДОУ «Детский сад № 5 пгт. Кировский» Кировского района – 52,4 балла;

МОБУ «Средняя общеобразовательная школа с. Ружино Лесозаводского городского округа» – 55,4 баллов;

МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 16 Пожарского района»

– 56,4 баллов.

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

5.1. В сфере социального обслуживания

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Приморского края от 28.11.2019 № 4 предоставленные Оператором результаты признаны достоверными и удовлетворительными. Утверждены рейтинги организаций социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка в 2019 году.

Анкетирование проводилось среди получателей социальных услуг либо их родственников (законных представителей). Выборка формировалась исходя из количества граждан, получающих социальные услуги в том или ином учреждении.

Всего были опрошены 5302 человека. Из них:

1263 чел. - получатели услуг в стационарной форме социального обслуживания (дееспособные получатели услуг, законные представители недееспособных получателей услуг) (психоневрологические интернаты, реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью, детский психоневрологический дом-интернат);

470 чел. – получатели услуг в стационарной форме социального обслуживания (государственные организации: дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства; негосударственная организация, предоставляющая помощь лицам без определенного места жительства);

359 чел. – получатели услуг в полустационарной форме социального обслуживания (социально-реабилитационные центры для

несовершеннолетних), законные представители несовершеннолетних;

3210 чел. – граждане, получающие социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и/или срочные социальные услуги (центр социального обслуживания населения).

Учреждения социального обслуживания Приморского края в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг (96,38 баллов). Таким образом, в Приморском крае созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями социального обслуживания.

Основные *недостатки*, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

недостаточное информационное оснащение официальных сайтов организаций, несвоевременное обновление информации на стендах учреждений, несоответствие информации, представленной на официальных сайтах и стендах учреждений, нормативным правовым актам;

неудовлетворенность получателей услуг (их законных представителей) открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации;

недостаточный уровень доступности социальных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (оборудование помещений учреждений, прилегающих к учреждениям территорий и др.), а также недостаточное обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими гражданами;

неудовлетворенность получателей социальных услуг (законных представителей) вежливостью сотрудников организаций социального обслуживания при дистанционном обращении.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки:

создать условия для информационного обеспечения деятельности

организаций социального обслуживания;

на системной основе проводить работу с официальными сайтами и информационными ресурсами учреждений социального обслуживания;

осуществлять контроль за соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальных сайтах организаций, требованиям, установленным нормативными правовыми актами;

проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг (их законными представителями) о возможности получения подробной информации об услугах учреждения на официальном сайте организации, сайте www.bus.gov.ru;

проводить работу по популяризации сайта www.bus.gov.ru, в частности раздела «Результаты независимой оценки» среди получателей услуг (их законных представителей);

продолжить работу по повышению уровня доступности социальных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья за счет оборудования помещений учреждений социального обслуживания и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

обеспечить для всех сотрудников учреждений своевременное прохождение повышения квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности не реже одного раза в три года.

5.2. В сфере охраны здоровья

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края от 12.11.2019 № 3 предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края в 2019 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края в 2019 году приняли участие 53446 респондентов, в том числе интерактивно в сети Интернет путём заполнения анкеты на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации – 45902 человека, путём заполнения анкет на бумажной основе в медицинских организациях Приморского края – 7544 человека.

Основные *недостатки*, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях Приморского края в 2019 году:

отсутствие на официальном сайте медицинской организации действующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг;

отсутствие функционирования альтернативной версии официального сайта медицинской организации;

отсутствие в медицинских организациях санитарно-гигиенических помещений, оборудованных для инвалидов;

отсутствие дублирования информации для пациентов знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

отсутствие обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;

отсутствие в медицинских организациях сменных кресел-колясок для инвалидов;

отсутствие на расстоянии не далее, чем 50 метров от медицинской организации, стоянок для транспорта, принадлежащего инвалидам, обозначенных знаком «Парковка для инвалидов» (согласно ГОСТу);

отсутствие обустройства входной двери, порогов, лестниц и зон «возможной опасности» контрастными обозначениями;

отсутствие в медицинских организациях пандусов, оборудованных согласно ГОСТу;

недостаточное количество в общедоступных местах медицинских организаций кулеров с питьевой водой, сидячих мест для ожидания пациентов.

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края по улучшению деятельности медицинских организаций:

приведение информации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, о деятельности учреждений в соответствие с перечнем информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами;

обеспечение наличия на официальном сайте медицинской организации действующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг;

организация стоянок для транспорта, принадлежащего инвалидам, на расстоянии не далее, чем 50 метров от учреждений и обозначений их знаком «Парковка для инвалидов» (согласно ГОСТу);

обеспечение наличия сменного кресла-коляски для инвалидов у дежурного администратора/регистратора;

установка в зонах ожидания медицинских организаций источников питьевой воды для пациентов;

улучшение санитарно-гигиенических условий туалетных комнат учреждений с расширением дверного проёма для обеспечения возможности заезда в них на инвалидном кресле-коляске;

оборудование входов в учреждения пандусом или платформой со специальным покрытием (антискользящий настил) для заезда в учреждения на инвалидном кресле-коляске;

обеспечение наличия у входа в медицинскую организацию кнопки «Вызов персонала»;

обустройство входных дверей, порогов, лестниц и зон «возможной опасности» контрастными обозначениями;

дублирование информации для пациентов знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

оборудование для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в медицинских организациях.

5.3. В сфере культуры

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Приморского края от 10.12.2019 № 3 предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Приморского края в 2019 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Приморского края в 2019 году в анкетировании принял участие 1341 респондент (в том числе интерактивно в сети Интернет путём заполнения анкеты).

Результат оценки показал высокое качество обслуживания в организациях культуры Приморского края. Среди всех критериев наиболее высокое значение набрали критерии открытости и доступности информации об организации (94 балла). Далее следуют критерии удовлетворенности условиями оказания услуг (90 баллов), доброжелательности и вежливости работников организации (89 баллов), комфортности условий предоставления услуг (87 баллов). Наиболее низкое значение у критериев доступности услуг для инвалидов (64 балла).

Основные *недостатки*, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях культуры Приморского края в 2019 году, отмечаются в части условий доступности услуг для инвалидов.

К основным недостаткам условий для инвалидов-колясочников можно отнести:

отсутствие сменных кресел-колясок (в 11 организациях);

отсутствие специально оборудованных санитарных помещений (в 8 организациях);

отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в 7 организациях).

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как 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), возможность получать услуги в дистанционной или надомной форме (каждое из условий отсутствует в 5-6 организациях).

Общественным советом *рекомендуется* устранить недостатки в части доступности услуг для инвалидов, а именно:

приобретение сменных кресел-колясок для инвалидов;

оборудование санитарных помещений;

выделение специальных мест для стоянок автотранспортных средств инвалидов;

обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – цветные табло, тактильная разметка, аудио- и видеоинформаторы и пр;

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

обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

5.4. В сфере образования

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Приморского края от 17.12.2019 № 2 предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Приморского края в 2019 году признаны достоверными и удовлетворительными.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Приморского края в 2019 году приняли участие 51960 респондентов (обучающиеся/воспитанники учреждений, достигшие 14-летнего возраста, родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих независимой оценке качества). Для анкетирования получателей услуг использовано программное обеспечение SimpleForms – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/анкетирования и опрашивания респондентов. Респонденты заполняли анкету по предоставленной Оператором ссылке. Также ссылки на анкеты были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности фальсификации результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля: защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адресов).

Ключевые *проблемы*, выявленные в результате независимой оценки, – низкий уровень комфортности условий предоставления услуг, а также низкий уровень доступности образовательных услуг для инвалидов, что автоматически повлияло на сравнительно низкий уровень удовлетворенности получателей услуг.

В организациях общего образования наиболее высоко оценены критерии «Доброжелательность, вежливость работников» и «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».

Проблемная зона организаций – обеспечение доступности услуг для инвалидов – более 50% организаций не обеспечивают доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полном объеме.

В организациях дошкольного образования наиболее высоко оценены критерии «Доброжелательность, вежливость сотрудников», «Открытость и доступность информации об организациях», «Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг».

Низкие оценки дошкольные учреждения также получили по критерию доступности услуг для инвалидов. Лишь в одной организации созданы все условия для получения инвалидами образовательных услуг.

72% учреждений дополнительного образования получили итоговый балл «отлично» по критериям «Доброжелательность, вежливость сотрудников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Проблемная зона организаций, как и в других видах организаций – обеспечение доступности услуг для инвалидов.

Организации профессионального обучения в целом получили более высокий итоговый балл.

При оценивании открытости и доступности отмечена неполнота представленных на официальных сайтах организаций в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации, отсутствие контактных данных заместителей руководителя организации и сведений об уровне образования педагогических работников организации.

В отношении содержательного наполнения сайтов также отмечено, что информация размещена без подробностей и деталей о материально-техническом и информационном обеспечении организации; 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.

Общественным экспертным советом в Министерство образования Приморского края направлены следующие *предложения* по улучшению качества оказания услуг образовательными организациями:

обеспечить в образовательных организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;

разместить на официальных сайтах организаций недостающую информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и обеспечить их функционирование;

обеспечить в образовательных организациях комфортные условия для предоставления услуг (комфортная зона отдыха, понятная навигация внутри здания, доступность питьевой воды, доступность санитарно-гигиенических помещений, и, т.п.);

обеспечить оборудование помещений образовательных организаций и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (оборудованные входные группы, выделенные места на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений).

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

предусмотреть возможность предоставления нуждающимся услуг по сурдопереводу;

обеспечить альтернативную версию официального интернет-сайта для граждан с ограничениями по слуху и зрению в случае ее отсутствия;

при необходимости обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов;

предусмотреть возможность дистанционного обучения;

разработать Кодекс профессиональной этики педагогических работников;

проводить мероприятия, направленные на повышение педагогической компетентности, в целях развития вежливости и доброжелательности сотрудников;

обеспечить участие потребителей услуг в собраниях.

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

6.1. В сфере социального обслуживания

В соответствии со ст. 11 Федерального закона № 392-ФЗ министерством

труда и социальной политики Приморского края утвержден план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, разработанный на основании предложений организаций социального обслуживания, набравших наименьшее количество баллов.

Контроль за выполнением Плана проводится министерством труда и социальной политики Приморского края ежеквартально.

Руководителям учреждений социального обслуживания, набравшим 100 баллов по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, выплачена надбавка за качество выполняемых работ.

В связи с тем, что остальные государственные организации получили высокие оценки (от 88 до 95,8 баллов), дисциплинарные взыскания к ним не применялись.

6.2. В сфере охраны здоровья

Для каждой медицинской организации Приморского края, участвовавшей в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году, разработаны индивидуальные планы по устранению выявленных недостатков в соответствии с формой, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457. Планы утверждены заместителем председателя Правительства Приморского края - министром здравоохранения Приморского края.

Контроль за исполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Приморского края в 2019 году, осуществляется сотрудниками министерства здравоохранения Приморского края ежеквартально.

Руководители 9 медицинских организаций Приморского края, набравших наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки в 2019 году, поощрены премией за выполнение особо важных и ответственных работ.

В связи с высокими (73 балла и более) оценками, полученными

медицинскими организациями Приморского края, набравшими наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки в 2019 году, дисциплинарные взыскания на их руководителей не накладывались.

6.3. В сфере культуры

На основании результатов независимой оценки, а также предложений по улучшению качества оказания услуг организациями культуры министерством культуры и архивного дела Приморского края разработаны план по устранению выявленных недостатков для каждого учреждения, набравшего наименьшее количество баллов. Контроль за исполнением планов осуществляется сотрудниками министерства культуры и архивного дела Приморского края.

На основании результатов независимой оценки качества рассматривается вопрос о поощрении руководителей и ответственных лиц организаций, набравших наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки.

В связи с высокими оценками, полученными организациями культуры Приморского края, набравшими наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, дисциплинарные взыскания на их руководителей не накладывались.

6.4. В сфере образования

На основании результатов независимой оценки, а также предложений по улучшению качества оказания услуг образовательными организациями министерством образования Приморского края разработан план по устранению выявленных недостатков с перечнем мероприятий, указанием сроков устранения недостатков и ответственных лиц. Контроль за исполнением плана проводится сотрудниками министерства образования Приморского края.

На основании результатов независимой оценки рассматривается вопрос по применению мер дисциплинарного взыскания к руководителям организаций, которые набрали наименьший балл. Наряду с этим рассматривается вопрос о поощрении руководителей и ответственных лиц организаций, набравших наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

Информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг размещается и актуализируется на официальных сайтах органов исполнительной власти Приморского края в сферах социального обслуживания, охраны здоровья, культуры и образования.

Сведения о проведении независимой оценки размещены уполномоченными органами на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru.

Информация о целях, задачах и порядке участия граждан в независимой оценке качества условий оказания услуг размещена в общедоступных местах государственных организаций социальной сферы Приморского края.

В течение 2019 года в средствах массовой информации публиковались статьи, разъясняющие цели, задачи и порядок участия граждан в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Приморского края.

В учреждениях социального обслуживания назначены ответственные лица за работу в рамках независимой оценки, проведена информационно-разъяснительная работа среди сотрудников организаций о социальной значимости мероприятий по проведению независимой оценки; обеспечен доступ к средствам связи (с подключением к сети Интернет) для респондентов, которые заполняют анкеты непосредственно в учреждениях, и готовы оставить отзыв о работе учреждения на сайте www.bus.gov.ru. Организована работа с получателями социальных услуг, их представителями и родственниками по информированию о возможности принять участие в оценке качества условий оказания услуг учреждением, подготовлены информационные буклеты и визитки с адресами сайтов учреждений.

На главных страницах официальных сайтов государственных учреждений здравоохранения Приморского края размещены баннеры с выходом на интерактивную анкету независимой оценки качества условий оказания услуг на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации.

На главных страницах сайтов учреждений социального обслуживания, здравоохранения, образования размещены баннеры «Результаты независимой оценки качества услуг» с выходом на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Приморского края в 2019 году, размещены на официальных сайтах органов исполнительной власти Приморского края, а также на сайте www.bus.gov.ru.

Губернатор края -
Глава Правительства
Приморского края

О.Н. Кожемяко