

Обязательный публичный отчет

Главы Республики Крым
Аксёнова Сергея Валерьевича

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Крым

с 01.01.2019 г. по 31.12.2019 г.

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

- приказ Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 03.04.2017 № 175 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Крым»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 05.07.2018 № 362 «Об утверждении Плана работы по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг поставщика социальных услуг Республики Крым на 2018-2020 годы и признании утратившими силу некоторых приказов Министерства труда и социальной защиты Республики Крым»;

- приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- приказ Министерства культуры Республики Крым от 29.12.2018 № 311 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории Республики Крым»;

- приказ Министерства образования, науки и молодёжи Республики Крым от 09.07.2019 № 1205 «О назначении ответственных лиц за организацию проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями»;

- приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 30.07.2019 № 1348 «Об организации работы по независимой оценке качества условий

оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Крым осуществляет функции и полномочия учредителя».

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

При Министерстве труда и социальной защиты Республики Крым, Министерстве здравоохранения Республики Крым, Министерстве культуры Республики Крым, Министерстве образования, науки и молодёжи Республики Крым, а также при органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым созданы общественные советы по проведению независимой оценки.

Основными задачами общественных советов по проведению независимой оценки при исполнительных органах государственной власти Республики Крым и органах местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым, уполномоченных на реализацию государственной политики Республики Крым в отраслях социальной сферы (далее соответственно – общественные советы, уполномоченные органы), являются:

- выдвижение и поддержка гражданских инициатив, направленных на реализацию конституционных прав, свобод и законных интересов граждан и общественных объединений;
- выработка рекомендаций организациям социальной сферы по обеспечению законности, правопорядка, общественной безопасности, защиты прав и свобод граждан;
- повышение информированности граждан и общественных объединений об условиях оказания услуг организациями социальной сферы;
- проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

В целях реализации возложенных задач общественные советы взаимодействуют с другими общественными советами и Общественной палатой Республики Крым.

Общественная палата Республики Крым оказывает информационную, методическую и иную поддержку общественным советам.

Общественные советы наделены следующими полномочиями:

- определять перечни организаций социальной сферы, в отношении которых проводится независимая оценка качества;
- принимать участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых уполномоченными органами с организациями, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – организация–оператор);
- осуществлять независимую оценку с учетом информации, представленной организацией–оператором;
- представлять в уполномоченные органы результаты независимой оценки,

а также предложения об улучшении качества деятельности организаций социальной сферы, в отношении которых проведена независимая оценка;

- использовать при проведении независимой оценки качества общедоступную информацию об организациях социальной сферы, размещаемую также в форме открытых данных;

- создавать постоянные и временные комиссии и рабочие группы;

- организовывать и проводить семинары, конференции, заседания в формате «круглого стола» и другие подобные мероприятия;

- приглашать на свои заседания представителей структурных подразделений уполномоченных органов, Общественной палаты Республики Крым, экспертных и научных организаций, предприятий, учреждений и организаций социальной сферы;

- привлекать к работе общественных советов общественные организации, а также иные общественные объединения, осуществляющие деятельность в социальной сфере, представители которых не вошли в составы общественных советов;

- направлять для рассмотрения в уполномоченные органы свои решения, предложения, рекомендации, результаты независимой оценки качества;

- взаимодействовать с уполномоченными органами, со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях общественных советов, а также с целью повышения уровня информированности граждан и организаций о деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Крым и организаций социальной сферы по результатам независимой оценки.

Общественные советы по проведению независимой оценки осуществляют свои полномочия в соответствии с положениями об общественных советах, утверждаемыми уполномоченными органами.

Общественные советы по проведению независимой оценки при уполномоченных органах созданы в соответствии с нормами Федерального закона 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» и состоят не менее чем из 5 представителей общественных организаций.

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

В сфере социального обслуживания оператором по проведению независимой оценки выступило Общество с ограниченной ответственностью «АС».

В сфере образования - Общество с ограниченной ответственностью «ФинПромМаркет-XXI».

В сфере культуры - Общество с ограниченной ответственностью «АС» и Общество с ограниченной ответственностью «Валькнут».

В сфере здравоохранения:

- Общество с ограниченной ответственностью «Республиканский институт политических и социологических исследований»;

- Индивидуальный предприниматель Бондарева Евгения Борисовна;

- Индивидуальный предприниматель Шиколенко Владислав Валерьевич;

- Индивидуальный предприниматель Левит Экрем Зекерьяевич;

- Индивидуальный предприниматель Гордеев Николай Владимирович.

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы осуществлялось на основании следующих контрактов:

- в сфере социального обслуживания – государственный контракт от 25.02.2019 № Ф.2019.67184;

- в сфере культуры – государственные контракты: от 05.07.2019 № 01753000424190000430001, от 26.11.2019 № 40, от 06.11.2019 № 06/11/2019, от 28.03.2019 № б/н, от 05.08.2019 № 58, от 05.12.2019 № 5, от 02.09.2019 № 01-08НОКО/К002, от 29.11.2019 № 10/19, от 28.03.2019 № б/н, от 23.12.2019 № 01-08НОКО/К145, от 21.06.2019 № 33, от 22.07.2019 № 1, от 28.03.2019 № б/н, от 05.06.2019 № 810/19-21;

- в сфере здравоохранения – государственные контракты: от 21.11.2019 № М1-19, от 21.11.2019 № М2-19, от 21.11.2019 № М3-19, от 04.12.2019 № М4-19, от 04.12.2019 № М5-19, от 04.12.2019 № М6-19, от 04.12.2019 № М7-19, от 05.12.2019 № М8-19, от 05.12.2019 № М9-19, от 05.12.2019 № М10-19;

- в сфере образования – государственный контракт от 17.09.2019 № 346334.

Объём средств, выделенных на приобретение услуг по проведению независимой оценки:

- в сфере социального обслуживания – 197 500,00 руб.;

- в сфере культуры – 482 640,00 руб.;

- в сфере здравоохранения – 2 700 050,00 руб.;

- в сфере образования – 240 000,00 руб.

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

В 2019 году в Республике Крым независимой оценкой охвачено 104 организации, что составляет 7,71% от общего количества организаций, в том числе:

- в сфере культуры 35 организаций – 30,97% от общего количества организаций;

- в сфере социального обслуживания 19 организаций – 50% от общего количества организаций;

- в сфере здравоохранения 28 организаций – 28% от общего количества

организаций.

В сфере образования: 22 организации – 2,00% от общего количества организаций.

Планируемый охват независимой оценкой на 2021 год составляет 1188 организаций социальной сферы.

Показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по Республике Крым за 2019 год составляет 89,05 балла, в том числе:

- в сфере социального обслуживания – 91,20 балла;
- в сфере культуры – 85,58 балла;
- в сфере здравоохранения – 91,25 балла;
- в сфере образования – 88,15 балла.

Организации, набравшие наибольшее количество баллов:

- в сфере социального обслуживания наибольшее количество баллов набрало государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» (99,48 балла);

- в сфере культуры наибольшее количество баллов набрали Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснопереконский краеведческий музей» (100 баллов) и Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр» (100 баллов);

- в сфере здравоохранения наибольшее количество баллов набрало Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Крым «Республиканская детская клиническая больница» (93 балла);

- в сфере образования наибольшее количество баллов набрало Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Феодосийский политехнический техникум» (95,34 балла).

Организации, набравшие наименьшее количество баллов:

- в сфере социального обслуживания наименьшее количество баллов набрало Государственное казённое учреждение Республики Крым «Симферопольский дом помощи для лиц без определённого места жительства» (76,45 балла);

- в сфере культуры наименьшее количество баллов набрало Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония» (69 баллов);

- в сфере здравоохранения наименьшее количество баллов набрало Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Крым «Феодосийский медицинский центр» (74 балла);

- в сфере образования наименьшее количество баллов набрало Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Крымский колледж общественного питания и торговли» (83,3 балла).

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

Основные результаты независимой оценки:

- выявлена удовлетворённость получателей услуг в учреждениях социальной сферы;
- проведена оценка открытости и доступности информации об учреждениях социальной сферы и работы механизма обратной связи;
- определена доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организациями социальной сферы;
- определен уровень доступности услуг для инвалидов.

В ходе проведения независимой оценки в анкетировании приняли участие 24 836 респондентов.

Основные недостатки, выявленные по результатам проведения независимой оценки:

- в сфере культуры:

1) недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов: отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; отсутствие возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

2) недостаточный уровень комфортности оказания услуг (в частности, обеспечение наличия и доступности питьевой воды);

- в сфере социального обслуживания:

1) несоответствие содержания официальных сайтов и информационных стендов организаций социального обслуживания требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;

2) недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов: недостаточный уровень доступности зданий; отсутствие дублирования необходимой для инвалидов, имеющих расстройства функции зрения, зрительной информации – звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации – знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

- в сфере здравоохранения:

1) неудовлетворительный уровень некоторых зданий медицинских учреждений;

2) недостаточный уровень оснащения медицинских организаций;

3) неудовлетворённость граждан вежливостью сотрудников медицинских организаций.

- в сфере образования:

1) несоответствие содержания информационных стендов и официальных сайтов организаций образования требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;

2) недостаточный уровень системы взаимодействия с потребителями образовательных услуг через электронный приём обращений граждан;

3) недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов по зрению при работе с официальным сайтом образовательных организаций.

Основные предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций социальной сферы:

- продолжить работу по улучшению качества оказания услуг организациями социальной сферы;
- повысить уровень доступности и полноты информации об организациях социальной сферы на официальных сайтах и информационных стендах;
- совершенствовать материально-техническую базу организаций социальной сферы;
- повысить уровень доступности граждан к организациям социальной сферы для лиц с ограничениями к передвижению.

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

В отношении учреждений социальной сферы, прошедших независимую оценку, разработаны и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки. Данные планы опубликованы на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях и реализуются в установленные сроки.

Уполномоченными органами на постоянной основе проводится мониторинг выполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Результаты независимой оценки учитываются при определении размера стимулирующих выплат руководителям учреждений социальной сферы, порядок расчёта которых установлен следующими нормативными правовыми актами:

- приказ Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 20.01.2016 № 22 «Об утверждении показателей оценки эффективности деятельности государственных учреждений, относящихся к ведению Министерства труда и социальной защиты Республики Крым, их руководителей и критерии их оценки»;

- приказ Министерства культуры Республики Крым от 27.09.2016 № 274 «Об утверждении Положения о порядке стимулирования руководителей государственных учреждений, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым»;

- приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 06.05.2016 № 674 «Об утверждении Порядка установления размера стимулирующих выплат руководителям государственных бюджетных, казенных учреждений, отнесенных к ведению Министерства здравоохранения Республики Крым, с учетом выполнения показателей и критериев оценки эффективности их деятельности»;

- приказ Министерства образования, науки и молодёжи Республики Крым от 02.11.2018 № 2344 «Об установлении критериев расчёта размера надбавки за интенсивность труда руководителей государственных бюджетных, казённых,

автономных учреждений, находящихся в ведении Министерства образования, науки и молодёжи Республики Крым».

Также руководители отдельных организаций, занявших лидирующие места в рейтинге, поощряются благодарственными письмами.

Дисциплинарные взыскания в отношении руководителей организаций социальной сферы по результатам независимой оценки не принимались.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

На официальных сайтах уполномоченных органов и учреждений социальной сферы, отнесённых к их ведению, размещена информация о возможности принятия участия в проводимой независимой оценке, а также реализована возможность дистанционно оценить работу учреждений социальной сферы и оставить отзыв об их работе.

Учреждениями социальной сферы на постоянной основе проводится разъяснительная работа среди населения о возможности принятия участия в проведении независимой оценки, а также по популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Указанная информация также размещена на официальных сайтах учреждений социальной сферы.

Работа по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, проводится учреждениями социальной сферы в соответствии с утверждёнными планами. Информация об исполнении вышеуказанных планов размещается на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях после их исполнения.

Глава Республики Крым


(подпись)

С.В. Аксёнов
(Ф.И.О.)

Дата