

Обязательный публичный отчет

Парфенчикова Артура Олеговича

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

с 1 января 2020 г. по 31 декабря 2020 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):

Закон Республики Карелия от 20 декабря 2013 года № 1755-ЗРК «Об образовании»;

постановление Правительства Республики Карелия от 2 июня 2014 года № 169-П «Об утверждении государственной программы Республики Карелия «Совершенствование социальной защиты граждан» (ред. от 29.06.2020 г.);

постановление Правительства Республики Карелия от 25 октября 2017 года № 374-П «Об утверждении Положения о Министерстве социальной защиты Республики Карелия» (ред. от 09.03.2021 г.);

постановление Правительства Республики Карелия от 18 июля 2016 года № 260-П «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Республики Карелия» (ред. от 22.06.2020 г.);

постановление Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2021 года № 42-П «Об утверждении Положения о Министерстве образования и спорта Республики Карелия»;

постановление Правительства Республики Карелия от 11 октября 2010 года № 218-П «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Республики Карелия» (ред. от 16.04.2020 г.);

распоряжение Правительства Республики Карелия от 11 августа 2016 года № 617р-П об определении органов исполнительной власти Республики Карелия, уполномоченных на создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сферах культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования;

а также правовые акты органов исполнительной власти Республики Карелия:

приказ Министерства культуры Республики Карелия от 29 октября 2018 года № 438 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства здравоохранения Республики Карелия от 28 марта 2018 года № 535 «Об организации работы с Порталом независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

приказы Министерства здравоохранения Республики Карелия от 14 февраля 2018 года № 259 и от 21 декабря 2018 года № 1916 «О назначении лиц, уполномоченных на размещение информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и о наделении их правом использования СКЗИ и ЭП»;

приказ Министерства здравоохранения Республики Карелия от 18 мая 2020 года № 675 «О лице, ответственном за размещение информации на портале независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

распоряжение Министерства здравоохранения Республики Карелия от 3 августа 2020 года № 523-р «О проведении в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья граждан в «удаленном режиме»;

приказ Министерства здравоохранения Республики Карелия от 22 декабря 2020 года № 2323 «О мониторинге посещения гражданами официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях»;

приказ Министерства здравоохранения Республики Карелия от 14 января 2021 года № 49 «Об информировании на официальном сайте граждан о принятых мерах по устранению выявленных недостатков по результатам независимой оценки»;

приказ Министерства образования Республики Карелия от 9 июля 2018 года № 566, утверждающий Положение об Общественном совете при Министерстве образования Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности региональными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Карелия.

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

Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры утверждено приказом Министерства культуры Республики Карелия от 29 июня 2018 года № 285 (далее - общественный совет при Министерстве культуры Республики Карелия).

Состав Общественного совета сформирован Общественной палатой Республики Карелия (письмо от 19 апреля 2021 года № 164).

Состав Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия – 7 человек, включая председателя, заместителя председателя, секретаря. В состав Общественного совета при Министерстве культуры Республики Карелия входят представители Общественной палаты Республики Карелия, КРОО «Преемственность русских традиций», КРОО «Национально-культурная автономия армян», Отдельское казачье общество Республики Карелия, КРООИД «Петросино», КРОО «Общество украинской культуры «Калина»», Ассоциация «Русское печное общество».

Положение об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Карелия утверждено приказом Министерства здравоохранения Республики Карелия от 8 мая 2018 года № 902 (далее – Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Карелия).

Состав Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия – 11 человек, в том числе председатель, заместитель председателя, секретарь. В состав Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия входят представители Карельского республиканского отделения Общероссийской общественной организации «Национальная родительская ассоциация социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей», Общероссийской общественной организации поддержки президентских инициатив в области здоровьесбережения нации «Общее дело», некоммерческой организации «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», ГАПОУ РК «Петрозаводский автотранспортный техникум», АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», КРОБФ «Центр развития молодежных и общественных инициатив», КРОО «ОБЩЕСТВО «ЗНАНИЕ» РК», ГУ «Национальная библиотека Республики Карелия», КРОО «Союз пушкинских школ», Благотворительного Фонда «Утешение» Прихода Александро-Невского Собора г. Петрозаводска Петрозаводской и Карельской Епархии Русской Православной Церкви, РОО «Карельский Союз защиты детей».

План деятельности Общественного совета при Министерстве образования Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности региональными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Карелия на 2020 год утвержден 15 января 2020 года.

Состав Общественного совета при Министерстве образования Республики Карелия – 7 человек, в том числе председатель Совета, заместитель председателя, секретарь Совета, представители АНО «Семейный центр «Вереск», КРО ООО «Лига здоровья нации», ГБУ СО РК «Центр помощи детям «Надежда», РОО «Карельский Союз защиты детей».

Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального

обслуживания Республики Карелия утверждено приказом Министерства социальной защиты Республики Карелия от 19 июня 2018 года № 372-П (далее - Общественный совет при Министерстве социальной защиты Республики Карелия).

Численность Общественного совета при Министерстве социальной защиты Республики Карелия - 8 человек, в том числе председатель, заместитель председателя, секретарь, представители Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив»; КРО ООО Союза пенсионеров России «Северные Колокола»; КРО ООО «Всероссийское общество инвалидов»; КРО организации родителей, имеющих детей-инвалидов с детским церебральным параличом «Поможем нашим детям»; КРО Общероссийской общественно-государственной детско-юношеской организации «Российское движение школьников».

Общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка; принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых указанными органами исполнительной власти Республики Карелия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями (далее - оператор); осуществляют независимую оценку качества условий оказания услуг организациями с учетом информации, представленной оператором; представляют в указанные органы исполнительной власти Республики Карелия результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

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

Операторами в 2020 году выступали несколько организаций.

1) Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение» в отношении:

1.1. муниципальных организаций культуры Костомукшского городского округа – договор на оказание услуг от 3 июля 2020 года № 75-20 на сумму 12 000 рублей;

1.2. муниципальных организаций культуры Беломорского муниципального района – договор на оказание услуг от 20 марта 2020 года № Б/н на сумму 24 000 рублей;

1.3. муниципальных организаций культуры Калевальского национального муниципального района – договор на оказание услуг от 20 марта 2020 года № Б/н на сумму 18 000 рублей;

1.4. муниципальных организаций культуры Лахденпохского муниципального района – договоры на оказание услуг на общую сумму 18000 рублей (3 договора по 6000 рублей каждый);

1.5. муниципальных организаций культуры Медвежьегорского муниципального района – договоры на оказание услуг на общую сумму 60 000 рублей (10 договоров по 6000 рублей каждый);

1.6. муниципальных организаций культуры Муезерского муниципального района – договор на оказание услуг от 1 апреля 2020 года № 1 на сумму 6000 рублей;

1.7. муниципальных организаций культуры Олонецкого национального муниципального района – муниципальный контракт от 3 августа 2020 года № 66Р/07-2020 на выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг в учреждениях на сумму 18 000 рублей;

1.8. муниципальных образовательных организаций Олонецкого национального муниципального района – муниципальный контракт от 3 августа 2020 года № 66Р/07-2020 на выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг в учреждениях на сумму 6000 рублей;

1.9. муниципальных организаций культуры Питкярантского муниципального района на общую сумму 42000 рублей (5 договоров);

1.10. муниципальных образовательных организаций Питкярантского муниципального района – муниципальный контракт от 20 августа 2020 года № 3-2020 на выполнение работ по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности на сумму 100000 рублей;

1.11. муниципальных организаций культуры Прионежского муниципального района – договоры на оказание услуг на общую сумму 72 000 рублей (12 договоров по 6000 рублей каждый);

1.12. муниципальных организаций культуры Сортавальского муниципального района договоры на оказание услуг на общую сумму 18 000 рублей (3 договора по 6000 рублей каждый).

2) Общество с ограниченной ответственностью «ИЦ «НОВИ» в отношении:

2.1. муниципальных организаций культуры Петрозаводского городского округа – муниципальный контракт от 25 августа 2020 года № 0806300011820000332 на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг на сумму 370,5 рублей;

2.2. муниципальных образовательных организаций Петрозаводского городского округа в 2020 году – муниципальный контракт от 25 августа 2020 года № 0806300011820000332 на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг на сумму 13461,5 рублей;

2.3. муниципальных организаций культуры Кондопожского муниципального района – договор на оказание услуг от 2 сентября 2020 года № 0106300004520000152-01 на сумму 14 784 рублей;

2.4. муниципальных организаций культуры Лоухского муниципального района – договор на оказание услуг от 29 сентября 2020 года № 485 на сумму 16 000 рублей.

3) Общество с ограниченной ответственностью «Электронный ресурсный центр» в отношении:

3.1. муниципальных организаций культуры Кемского муниципального района – договор на оказание услуг от 1 ноября 2021 года № 10-00074/НОК-20 на сумму 6180 рублей;

3.2. муниципальных организаций культуры Пряжинского национального муниципального района – договоры на оказание услуг на общую сумму 8240 рублей (8 договоров по 1030 рублей каждый), договор от 1 февраля 2021 года № 10-0011/НОК-21 на сумму 1130 рублей;

3.3. муниципальных образовательных организаций Пряжинского национального муниципального района – контракт от 3 ноября 2020 года № 10-0262/НОК-20 «Оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями социальной сферы» на сумму 12360 рублей;

3.4. муниципальных организаций культуры Суоярвского муниципального района – договоры на оказание услуг на общую сумму 5150 рублей (5 договоров по 1030 рублей каждый).

4) Общество с ограниченной ответственностью «Марагда» в отношении:

муниципальных организаций культуры Пудожского муниципального района – договоры на оказание услуг на общую сумму 28 000 рублей (7 договоров по 4000 рублей каждый).

5) АНО «Дирекция фестивальных и культурно-массовых мероприятий Республики Карелия» в отношении государственных организаций культуры – договор на оказание услуг от 29 июня 2020 года № 3-ЦБ на сумму 10 000 рублей.

6) Общество с ограниченной ответственностью «Эмпирика» в отношении медицинских организаций.

Государственный контракт на оказание услуг по проведению исследования, включающего сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания медицинских услуг медицинскими организациями № 54 от 1 октября 2020 года, сумма контракта составила 250 000 рублей.

7) Автономная некоммерческая образовательная организация дополнительного профессионального образования академия образования взрослых «Альтернатива» в отношении муниципальных образовательных организаций Муезерского муниципального района.

Договор об оказании услуг от 10 февраля 2020 года № 376 на сумму 54000 рублей.

8) Общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2», г. Омск в отношении организаций социального обслуживания.

Государственный контракт на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия № 0806500000220000291 от 13 мая 2020 года, сумма контракта составила 103 920 рублей.

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

В 2020 году независимой оценкой качества было охвачено 1 государственная организация культуры (10% от общего количества государственных организаций, подлежащих оценке) и 101 муниципальная организация (84% от общего количества муниципальных организаций, подлежащих оценке). В 2020 году охват организаций независимой оценкой в целом составил 78% от общего количества государственных и муниципальных организаций культуры, подлежащих оценке. Охват за период 2018-2020 годов (нарастающим итогом) – 95%.

Планируемый охват государственных и муниципальных организаций культуры в 2021 году – 100% нарастающим итогом по отношению к 2018 году.

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Карелия – 81,2 балла (среднее интегральное значение по общим критериям, по совокупности организаций).

В 2020 году наибольшее количество баллов набрало бюджетное учреждение «Музей изобразительных искусств Республики Карелия» – 94,72 балла, наименьшее – муниципальное казенное учреждение культуры «Куганаволокский сельский Дом культуры» (Пудожский муниципальный район) – 44,7 балла.

В 2020 году проведена независимая оценка качества в «удаленном режиме» в отношении 19 медицинских организаций из 20 (общество с ограниченной ответственностью «Северо-Западный медицинский центр» по адресу осуществления медицинской деятельности г. Костомукша, улица Мира, 9-а литер, прекратило свою деятельность в 2020 году), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий, что составило 35 % от организаций, подлежащих оценке (53). Общественным советом при Министерстве здравоохранения Республики Карелия утвержден перечень из 16 медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества в 2021 году.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями зафиксирован у ГБУЗ «Пудожская центральная районная больница» – 92,5 балла, наименьшее количество баллов - ГБУЗ «Родильный дом им. Гуткина К.А.» с результатом 83,6 балла.

Общее количество образовательных организаций, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, составило 160 единиц,

или 38,0% от общего числа образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества условий (всего образовательных организаций в 2020 году, подлежащих независимой оценке – 421 единица (22 государственные образовательные организации, 395 муниципальные образовательные организации, 4 негосударственные образовательные организации, осуществлявшие образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Карелия).

В 2020 году обеспечен 100% охват образовательных организаций независимой оценкой качества условий в Муезерском, Олонецком, Питкярантском, Пряжинском национальном муниципальных районах и Петрозаводском городском округе.

В отношении всех образовательных организаций обеспечен 100% охват независимой оценкой в 2019 – 2020 годах.

В 2021 году проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности не планируется в связи с тем, что независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» составило 84,57.

Наибольшее количество баллов набрало муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Детский сад № 8 «Апельсин» – 98,62 баллов; наименьшее – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением иностранных языков, ассоциированная школа Юнеско» - 64,00.

В 2020 году независимой оценкой качества охвачены 9 организаций социальной сферы, что составляет 36% от общего количества таких организаций.

В 2021 году независимая оценка будет проведена в 5 организациях социальной сферы.

В 2020 году наибольшее количество баллов набрало государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Комплексный центр социального обслуживания населения Республики Карелия» - 98,8 балла; наименьшее количество баллов - Карельская региональная общественная организация «Поможем нашим детям» (включена в реестр поставщиков социальных услуг Республики Карелия) – 73,5 балла.

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

Основные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Карелия в 2020 году – 81,2 балла (среднее интегральное значение по общим критериям).

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, – 28 870 человек (по государственной организации – 500 человек, по муниципальным – 28 370 человек).

К основным недостаткам, выявленным в ходе независимой оценки качества, в большинстве муниципальных организаций культуры относится недостаточная доступность услуг для инвалидов в части обеспечения в организации условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими посетителями (100% организаций культуры). Значительная доля организаций культуры (79%) во всех муниципальных образованиях показывает недостаточную доступность услуг для инвалидов в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом потребностей инвалидов.

У 44% муниципальных организаций культуры не созданы официальные сайты: Костомукшский городской округ, Лахденпохский, Медвежьегорский, Муезерский, Олонецкий национальный, Питкярансткий, Прионежский, Пряжинский национальный, Пудожский, Сортавальский и Суоярвский муниципальные районы.

У 37% организаций культуры открытость информации о деятельности на официальном сайте и информационных стендах не в полном объеме соответствует требованиям, предъявляемым российским законодательством: Петрозаводский городской округ, Беломорский, Кемский, Кондопожский, Лоухский, Олонецкий национальный, Питкярантский, Пряжинский национальный, Пудожский, Суоярвский муниципальные районы.

Предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций культуры, направленные на устранение выявленных недостатков:

улучшить обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

проработать вопрос оборудования территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;

организовать размещение информации об организациях культуры на официальных сайтах и информационных стендах в соответствии с требованием приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277;

всем учреждениям культуры создать собственные интернет-сайты.

Протоколом Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Карелия от 25 декабря 2020 года утверждены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2020 году.

Итоговый рейтинг медицинских организаций по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг – 88,1.

Численность респондентов, принявших участие в анкетировании, составила 12660 получателей услуг.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества:

на официальном сайте медицинских организаций отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг медицинскими организациями (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на нее);

на информационном стенде отсутствует рубрика вопрос-ответ, не представлена информация об отзывах пациентов;

информация о деятельности медицинских организаций, размещенная на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», частично не соответствует требованиям к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, утвержденных приказом от 30 декабря 2014 года № 965н, отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг, перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению по рецептам врачей бесплатно и с пятидесятипроцентной скидкой;

в организациях отсутствуют некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами (дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля); предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски.

Предложения общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций, направленные на устранение выявленных недостатков, касались открытости и доступности информации об организации, комфортности условий предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг; доступности услуг для инвалидов; сохранения культуры доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях; удовлетворенности условиями оказания услуг.

При проведении исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия, численность респондентов, участвовавших в анкетировании, составила 817 человек.

Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг – 88,4 балла.

Основные недостатки:

отсутствие информации о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах, отсутствие на официальных сайтах организаций социальной сферы анкеты для опроса пользователей сайта,

информации, содержащей ответы на часто задаваемые вопросы;

отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей знаками;

не обеспеченность комфортными условиями для предоставления услуг, частично отсутствуют комфортные условия санитарно-гигиенических помещений;

необходим ремонт некоторых помещений в организациях.

Предложения Общественного совета при Министерстве социальной защиты Республики Карелия:

продолжить размещение информации о деятельности организации социального обслуживания на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными актами, информации о деятельности организации социальной сферы в брошюрах, буклетах;

рекомендовать разработку официальных сайтов организаций, размещение информации в соответствии с требованиями действующих НПА, обеспечение наличия альтернативной версии официального сайта для лиц с ограниченными возможностями по зрению, обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с организацией (раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг);

продолжить обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг;

увеличить количество совместных досуговых мероприятий для расширения круга общения получателей услуг.

Основные преимущества образовательных организаций Республики Карелия проявились в качестве условий работы с информацией по критерию «Открытость и доступность информации об организации». По сравнению с данными независимой системы оценки, проведенной на предыдущем этапе в 2016-2017 годах, отмечены положительные изменения в удобстве размещения всех необходимых документов на сайтах организаций, в повышении доступности поиска и работы с документами, инструментами обратной связи, повысился уровень удовлетворенности получателей услуг по показателю «открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации», размещенной на информационных стендах.

Высокий уровень качества отмечен и по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Общая численность респондентов, участвовавших в анкетировании, составила 27 809 человек.

Основные недостатки в образовательных организациях, выявленные в ходе независимой оценки качества условий по результатам сбора и обобщения информации, отмечаются по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», который включает:

оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств людей с инвалидностью;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

наличие возможности сопровождения получателя услуг с инвалидностью специально обученными работниками;

доступность навигации для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению.

Предложения Общественного совета при Министерстве образования Республики Карелия:

продолжить работу по приведению информации об организациях, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с перечнем информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами;

проанализировать структуру сайтов организаций на соответствие требованиям актуальности, доступности размещения и ознакомления получателей услуг с полезной информацией;

продолжить своевременное обеспечение поддержки комфортности условий и санитарного состояния помещений образовательных организаций;

обратить внимание учредителей образовательных организаций на доступность образовательной среды для инвалидов и рекомендовать поэтапно создавать современные условия обучения;

в целях повышения оценки удовлетворенности получателями услуг уровнем доброжелательности и вежливости работников образовательных организаций сохранять культуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений при непосредственном оказании образовательных услуг и при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг;

предусмотреть в планах по устранению недостатков каждой образовательной организации, прошедшей независимую оценку качества условий, меры по улучшению качества осуществления образовательной деятельности, направленные на повышение удовлетворенности условиями оказания услуг.

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

83%, или 85 организациями культуры республиканского и муниципального уровня, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2020 году, в установленном порядке подготовлены и опубликованы на официальном сайте для размещения информации о государственных и

муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://bus.gov.ru>) планы по устранению недостатков на 2021 год.

Организован текущий контроль за исполнением организациями планов по устранению недостатков по итогам 2020 года.

Дисциплинарные взыскания и поощрительные меры по итогам проведения в 2020 году независимой оценки не применялись в отношении организаций культуры

В соответствии с приказом Министерства культуры Республики Карелия от 26 февраля 2019 года № 65 результаты независимой оценки качества и наличие положительных отзывов на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» использованы в качестве показателей оценки эффективности деятельности государственных учреждений. Приказом утверждены новый порядок проведения мониторинга и оценки эффективности деятельности государственных учреждений культуры Республики Карелия и перечень целевых показателей эффективности их деятельности.

Министерством культуры Республики Карелия утвержден план мероприятий по исполнению постановления Законодательного Собрания Республики Карелия от 16 июля 2020 года №1429 «Об обязательном публичном отчете Главы Республики Карелия о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Карелия с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года». План предусматривает перечень мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году и повышению доступности объектов и услуг на 2021 и плановый период 2022-2023 годов.

Министром здравоохранения Республики Карелия утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2021-2023 годы медицинских организаций, в соответствии с утвержденной формой.

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению выявленных недостатков, осуществляется членами Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Карелия посредством мониторинга отчетов, предоставляемыми руководителями медицинских организаций.

Оснований для применения мер дисциплинарной ответственности по итогам за 2020 год не выявлено. В качестве поощрительных мер результаты независимой оценки качества учитываются при ежегодном премировании руководителей соответствующих организаций.

На 2021 год утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению

недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организован в отношении 9 организаций социальной сферы.

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц не принимались.

По итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Образовательными организациями, прошедшими независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности, исполняются мероприятия планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей образовательных организаций или других уполномоченных лиц не применялись в связи с продолжающейся реализацией планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

В качестве дополнительных мер по улучшению качества условий оказания услуг можно отметить следующие.

В рамках реализации мероприятий региональной составляющей федерального проекта «Содействие занятости женщин - создание условий дошкольного образования для детей в возрасте до трех лет» национального проекта «Демография» в 2020 году в Республике Карелия созданы 800 дополнительных мест для детей раннего возраста.

В 16 общеобразовательных организациях обновлена материально-техническая база для занятий физической культурой и спортом в рамках регионального проекта «Успех каждого ребенка» национального проекта «Образование».

Цифровая образовательная среда обновлена в 101 образовательной организации.

В 22 образовательных организациях проведены мероприятия по обеспечению надлежащих условий для обучения и пребывания детей.

В 73 образовательных организациях проведены мероприятия по приведению пищеблоков в надлежащее состояние.

В 69 образовательных организациях проведены мероприятия, направленные на устранение предписаний надзорных органов.

В 28 образовательной организации проведены мероприятия по повышению энергетической эффективности.

Комплексная локализация учреждений социальной сферы реализована в 9 образовательных организациях.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

Информирование граждан о возможности участия в независимой оценке качества осуществляется на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Карелия.

На официальном портале Министерства образования и спорта Республики Карелия создан раздел, посвященный независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности <http://minedu.gov.karelia.ru/about/1418/>, включая ролик «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности».

Министерство образования и спорта Республики Карелия разработало анкету опроса граждан о качестве оказания услуг образовательными организациями Республики Карелия <http://minedu.gov.karelia.ru/about/4186/>. Обеспечивается поддержание функционирования на официальных сайтах Министерства образования и спорта Республики Карелия, органов местного самоуправления, образовательных организаций перекрестной ссылки на сайт <https://bus.gov.ru/>.

Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru опубликованы на официальном портале Министерства образования Республики Карелия <http://minedu.gov.karelia.ru/about/5463/>.

Информирование граждан о возможности участия в независимой оценке качества осуществляется на официальном сайте Министерства культуры Республики Карелия (<https://culture.gov.karelia.ru/about/6264/>).

В разделе официального сайта Министерства культуры Республики Карелия «Независимая система оценки качества работы организаций культуры Республики Карелия» создан подраздел «Оставить отзыв об организации культуры», в котором описаны подробные алгоритмы работы с сервисами официального сайта <http://bus.gov.ru>: алгоритм «Как оставить отзыв об организации культуры» и алгоритм «Как оценить организацию культуры».

Подведомственным учреждениям направлены предложения о проведении мероприятий по популяризации сервиса официального сайта <http://bus.gov.ru>, на котором осуществлена техническая возможность оставить отзыв (оценивать организацию). Даны указания организовать размещение подробной информации на собственном сайте учреждения и на информационных стендах предоставить гражданину возможность выйти в сеть «Интернет» с компьютера организации при отсутствии собственного устройства у гражданина, а также осуществлять при необходимости консультирование по всему процессу работы с указанным сервисом официального сайта <http://bus.gov.ru>.

В части обучения граждан пожилого возраста возможностям раздела сайта в период 2019-2020 годов были разработаны и успешно применены различные формы и методы. Например, в Национальной библиотеке Республики Карелия консультационные курсы по повышению компьютерной грамотности дополнены блоком информационно-практических занятий, посвященных сайту bus.gov.ru.

В фойе Национального театра Республики Карелия работает интерактивный сенсорный стол с выходом в сеть «Интернет», где любой

желающий может оставить отзыв о театре. Дежурный администратор помогает людям старшего поколения пользоваться столом.

Цветная пошаговая инструкция со скриншотами в бумажном виде предоставляется по первому требованию кассиром Театра кукол Республики Карелия для ознакомления и изучения гражданами, не обладающими достаточными навыками работы на компьютере.

К работе по информированию пожилых граждан о возможностях оставить отзыв на сайте bus.gov.ru в Ансамбле «Кантеле» и Национальном музее Республики Карелия привлекаются волонтеры.

В рамках информирования населения о проведении независимой оценки качества Министерством здравоохранения Республики Карелия осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации по вопросам проведения независимой оценки качества. Подготовлены пресс-релизы, размещены на Официальном интернет-портале Республики Карелия, официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия и медицинских организаций. Министерством обеспечена техническая возможность выражения мнений граждан - на главной странице официального сайта Министерства здравоохранения Республики Карелия размещен Единый баннер «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями». Аналогичная информация размещена на всех официальных сайтах подведомственных медицинских организаций. В части медицинских организаций созданы условия для систематического изучения мнения получателей услуг в рамках внутренней и независимой оценки качества условий оказания услуг через доступные электронные устройства с выходом на портал и сайты оценки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Медицинскими организациями проводятся мероприятия согласно утвержденным планам, информирование граждан осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Карелия, медицинских организаций.

Информационная кампания о возможности участия граждан в оценке качества условий оказания услуг учреждениями социальной сферы проводится путем раздачи буклетов, памяток гражданам, а также информирования на стендах в учреждениях, на официальных сайтах учреждений и в социальной сети «ВКонтакте».

Возможность перехода на официальную страницу с результатами независимой оценки качества bus.gov.ru обеспечена в разделе «Об органе власти», «Социальное обслуживание населения» - «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия» - «Рейтинг организаций социального обслуживания Республики Карелия в стационарной, полустационарной и надомной формах обслуживания» на официальной странице Минсоцзащиты Республики Карелия <http://soc.gov.karelia.ru>.

На сайтах организаций социальной сферы также обеспечено размещение ссылки на официальную страницу bus.gov.ru в разделе «Независимая оценка качества».

Для мониторинга отзывов граждан о работе организаций социальной сферы на официальном сайте Минсоцзащиты Республики Карелия <http://soc.gov.karelia.ru>, а также на официальных сайтах подведомственных учреждений, в разделе «Независимая оценка» размещена анкета, в соответствии с которой граждане могут оценить качество оказываемых услуг в организациях социальной сферы Республики Карелия.

Глава Республики Карелия

А.О. Парфенчиков

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 61F8DEF5510FA22459C39466E2ABEA7E7D08505B

Владелец Парфенчиков Артур Олегович

Действителен с 29.10.2020 по 29.01.2022