

Обязательный публичный отчет

Временно исполняющего обязанности Главы Республики Алтай,
Председателя Правительства Республики Алтай Олега Леонидовича
Хорохордина о результатах независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания, которые расположены на
территории Республики Алтай
с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г.

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

1.1. распоряжение Правительства Республики Алтай от 5 августа 2016 года № 395 – р «О проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Алтай, на период 2016 – 2018 годов»;

1.2. распоряжение Правительства Республики Алтай от 1 октября 2018 года № 536-р «О проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Алтай»;

1.3. В сфере культуры:

приказ Министерства культуры Республики Алтай от 31 июля 2018 года № 135 – п «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай»;

1.4. В сфере охраны здоровья:

приказ Министерства здравоохранения Республики Алтай от 16 января 2019 года № 6 – од «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Республики Алтай по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

1.5. В сфере образования:

приказ Министерства образования и науки Республики Алтай от 8 июня 2018 года № 702 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, подведомственными Министерству образования и науки Республики Алтай»;

1.6. В сфере социального обслуживания:

приказ Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 14 мая 2018 года № П/159 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай».

2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества:

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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), вступившим в силу 6 марта 2018 года, Общественные палаты субъектов Российской Федерации формируют Общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

По обращению органов исполнительной власти Республики Алтай, участвующих в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг, Общественной палатой Республики Алтай 27 июня 2018 года сформированы и утверждены оказания услуг, в состав которых вошли представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

Положения об Общественных советах по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг утверждены всеми органами исполнительной власти Республики Алтай, при которых созданы данные Общественные советы.

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

определение перечня организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай, 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 Республики Алтай с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай (далее - Оператор);

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

формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Алтай, а также предложений по улучшению их деятельности.

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

Челчушев Владимир Борисович – член Совета общественной наблюдательной комиссии Республики Алтай;

Анчибаев Игорь Данилович – член Региональной общественной организации «Федерация самбо и дзюдо Республики Алтай»;

Волосовцева Ольга Игоревна – член Общественной палаты Республики Алтай, местная общественная организация «Ветеран» с. Майма;

Гордеев Роман Александрович – член Общественной палаты Республики Алтай, член регионального отделения Всероссийской общественной организации Республики Алтай «Молодая гвардия «Единая Россия»;

Попошев Владимир Александрович – член Союза журналистов Республики Алтай, ведущий программ ТВ ГТРК «Горный Алтай»;

Тадышева Наталья Олеговна – сопредседатель регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» в Республике Алтай;

Ядагаев Геннадий Лукич – член Общественной палаты Республики Алтай, президент региональной общественной организации «Федерация Алтай шатры Республики Алтай»;

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

Попов Константин Викторович – член Общественной палаты Республики Алтай, член местной общественной организации «Телецкий водно- моторный клуб» с.Артыбаш Республики Алтай;

Ошлыкова Лидия Карловна – председатель городской общественной организации «Союз пенсионеров России» г. Горно-Алтайска;

Пушкарева Елена Викторовна – председатель Региональной общественной организации «Конно – спортивный клуб инвалидов Республики Алтай «Эдельвейс»;

Сатин Добрыня Владимирович – член Общественной палаты Республики Алтай, представитель филиала некоммерческого партнерства «Всероссийское Хоровое Общество» в Республике Алтай;

Чичинов Валерий Мамыевич – член Союза журналистов Республики Алтай, член Молодежной Ассамблеи народов Республики Алтай;

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

Сабин Артур Семенович – член Общественной палаты Республики Алтай, Региональная общественная организация «Олимпийский совет Республики Алтай»;

Укачин Амыр Борисович – член Общественной палаты Республики Алтай, Союз художников Республики Алтай;

Бандура Кристина Яковлевна – член Союза журналистов Республики Алтай, ведущая программы ТВ ГТРК «Горный Алтай»;

Килин Анатолий Валерьевич – председатель Горно-Алтайской городской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Торбоков Арчын Владимирович – член Общественной палаты Республики Алтай;

Чувашова Тамара Николаевна – член Алтайского республиканского Общероссийского общественного фонда «Российский детский фонд»;

2.4. Состав Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг в социального обслуживания:

Кремер Константин Адамович – председатель Правления регионального

отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Республике Алтай;

Арбакова Диилек Токтончиновна – член Общественной палаты Республики Алтай, член региональной общественной организации «Ассоциация врачей Республики Алтай»;

Звягинцева Ида Дмитриевна – член президиума Местной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов г.Горно-Алтайска;

Мартынова Галина Дмитриевна – председатель Алтайского республиканского отделения общероссийского общественного фонда «Российский детский фонд»;

Кулеева Марина Павловна – член Союза журналистов Республики Алтай, ведущая программ ТВ ГТРК «Горный Алтай»;

Толкочекhov Эмиль Альбертович – председатель молодежной Ассамблеи народов России «МЫ - РОССИЯНЕ» Республики Алтай.

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

Функции Оператора в 2018 году осуществляла Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие».

Государственный контракт на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2018 году органами исполнительной власти Республики Алтай с Оператором не заключался.

Работа Оператором выполнена по заключенным договорам возмездного оказания услуг согласно п. 4 ч.1 ст. 93 Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44 – ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Объем финансовых средств, выделенных на работу Оператора, по отраслям социальной сферы:

в сфере культуры – 54, 06 тыс. рублей;

в сфере охраны здоровья – 24, 06 тыс. рублей;

в сфере образования – 84, 06 тыс. рублей;

в сфере социального обслуживания – 50,0 тыс. рублей.

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

4.1. Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества, по Республике Алтай - 118 учреждений, и их удельный вес (в процентах) - 36 %, по отраслям социальной сферы:

в сфере культуры – 14 учреждений (39 %);

в сфере охраны здоровья – 8 организаций (26 %);

в сфере образования – 83 организаций (32 %);

в сфере социального обслуживания – 5 учреждений (29 %).

4.2. Наименование организации социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году:

в сфере культуры – бюджетное учреждение Республики Алтай «Национальный музей им. А.В. Анохина» - 143, 8 балла;

в сфере охраны здоровья – бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Перинатальный центр» - 90 баллов и бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Центр по профилактике и борьбе со СПИД» - 90 баллов;

в сфере образования – муниципальное бюджетное учреждение дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 общеразвивающего вида города Горно-Алтайска» - 150,4 балла;

в сфере социального обслуживания – автономное учреждение Республики Алтай «Дом – интернат для престарелых и инвалидов № 4» - 91,9 баллов.

4.3. Наименование организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году:

в сфере культуры – муниципальное бюджетное учреждение «Онгудайский районный культурно – досуговый центр» - 69, 6 баллов;

в сфере охраны здоровья – бюджетное учреждение Республики Алтай «Улаганская районная больница» - 87 баллов и бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Кош-Агачская районная больница» - 87 баллов;

в сфере образования – дошкольное образовательное учреждение «Балдырган» с.Кош-Агач – 51, 8 баллов;

в сфере социального обслуживания – автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом – интернат для престарелых и инвалидов № 2» - 87,7 баллов.

4.4. Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества в 2019 году:

в сфере культуры – 11 учреждений (26 %);

в сфере охраны здоровья – 8 организаций (26 %);

в сфере образования – 83 организаций (32 %);

в сфере социального обслуживания – 12 учреждений (71 %).

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

5.1. В сфере культуры.

Протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки условий оказания услуг организациями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай от 10 октября 2018 года № 10 предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Алтай в 2018 году признаны удовлетворительными.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай в 2018 году приняли участие более 2000 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай в 2018 году:

информация о деятельности учреждений, размещенная на официальных сайтах в сети Интернет, не в полной мере соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

низкий уровень целенаправленной работы по привлечению активных пользователей официальных сайтов учреждений.

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай по улучшению деятельности организаций культуры:

проведение анализа официальных сайтов учреждений и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов;

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

разработка планов по обеспечению условий комфорта на территории и в здании учреждений культуры;

проведение целенаправленной системной работы по привлечению активных пользователей официальных сайтов учреждений.

5.2. В сфере охраны здоровья.

Протоколом Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Алтай по проведению независимой оценки качества организаций здравоохранения от 21 мая 2019 года предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях утверждены и признаны удовлетворительными.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Республики Алтай в 2018 году приняли участие 800 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья Республики Алтай в 2018 году:

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

недоступность питьевой воды для посетителей;

замечания в регулировании потоков пациентов, очередность в регистратурах поликлиник.

Предложения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Алтай по проведению независимой оценки качества организаций здравоохранения:

приведение информации, размещенной на информационных стендах медицинских организаций, в соответствие с перечнем информации и

требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
проведение с сотрудниками регистратуры/приёмного покоя тренингов по технологиям общения с пациентами и практикам самоконтроля;

разработка медицинскими организациями планов по устранению нарушений и замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

5.3. В сфере образования.

Протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, подведомственными Министерству образования и науки Республики Алтай от 28 сентября 2018 года № 2 предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Алтай утверждены и признаны удовлетворительными. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценен положительно.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования Республики Алтай в 2018 году приняли участие более 1500 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования Республики Алтай в 2018 году:

недостаточность (полнота сведений) о работе организаций на официальных сайтах учреждений образования в сети Интернет;

отсутствие обратной связи участников образовательных отношений и общественности с администрациями и педагогическими работниками образовательных учреждений.

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, подведомственными Министерству образования и науки Республики Алтай:

актуализация информации для потребителей услуг на официальных сайтах образовательных организаций;

разработка образовательными организациями планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2018 году, с учётом утвержденных рекомендаций Общественного совета и размещение их на официальных сайтах.

5.4. В сфере социального обслуживания.

Протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 6 ноября 2018 года № 2, предоставленные Оператором результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями социального обслуживания утверждены и признаны удовлетворительными. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценен как высокий.

В анкетировании в ходе независимой оценки качества условий оказания

услуг организациями в сфере образования Республики Алтай в 2018 году приняли участие 800 респондентов, путем заполнения анкет на бумажной основе.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания Республики Алтай в 2018 году:

отсутствие стандартов получения информации о работе организации клиентами посредством телефонной связи;

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай:

проведение анализа, полученных от Оператора результатов независимой оценки качества;

разработка планов по улучшению качества предоставления услуг с учётом рекомендаций Общественного совета.

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

6.1. В сфере культуры.

Министерством культуры Республики Алтай издан приказ от 23 октября 2018 года № 184 – п «О результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, подведомственными Министерству культуры Республики Алтай в 2018 году» на основании которого учреждениями разработаны планы по совершенствованию деятельности учреждениями культуры Республики Алтай.

Министерством культуры Республики Алтай на заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки рассматриваются отчеты о выполнении планов по устранению выявленных недостатков. Выполнение указанных планов является одним из показателей эффективности работы руководителей учреждений, закрепленным в трудовых договорах. Ежемесячно проводятся заседания комиссии Министерства культуры Республики Алтай по оценке эффективности деятельности подведомственных учреждений.

6.2. В сфере охраны здоровья.

12 апреля 2019 года руководителем Министерства здравоохранения Республики Алтай утвержден План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организациями здравоохранения в 2018 году.

Контроль за исполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Алтай в 2018 году, осуществляется сотрудниками Министерства здравоохранения Республики Алтай, а также данный вопрос рассматривается на заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества.

6.3. В сфере образования.

Приказом Министерства образования и науки Республики Алтай от 25 октября 2018 года № 1168 утверждены результаты независимой оценки качества за 2018 год, установлены сроки разработки и размещения на официальных сайтах планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Министерством образования и науки Республики Алтай в целях контроля за реализацией утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, результаты независимой оценки качества используются при формировании плана контрольно – надзорных проверок в сфере образования Министерства образования и науки Республики Алтай. В 2018 году вопрос «Использование результатов оценочных процедур в рамках контрольно – надзорных мероприятий» был рассмотрен на региональном семинаре – совещании «Развитие региональной системы оценки качества образования: достижения и задачи».

6.4. В сфере социального обслуживания.

Приказом Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 25 февраля 2019 года № П/75 утверждены результаты независимой оценки качества за 2018 год, установлены сроки разработки и размещения на официальных сайтах планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Министерством труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай проводится общий мониторинг за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на основании распоряжения Правительства Республики Алтай от 1 октября 2018 года № 536-р «О проведении независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Республике Алтай».

Руководители организаций, набравших наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки качества поощряются в виде вручения благодарственных писем от органов исполнительной власти Республики Алтай и глав администраций муниципальных образований Республики Алтай.

В отношении организаций, набравших наименьшее количество баллов, независимая оценка качества проводится ежегодно, до улучшения показателей.

7. Информационно – разъяснительная работа среди населения.

Информационно - разъяснительная работа для населения о проведении независимой оценки качества работы организаций, социальной сферы Республики Алтай проводилась посредством:

размещения объявлений на официальных сайтах учреждений - http://aurakcson.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=251&Itemid=193

<https://culture-altai.ru/glavnaya/all-news/uvazhaemye-poluchateli-sotsialnykh-uslug>
размещения информации на стендах в организациях социального обслуживания населения;

проведения заседаний Общественных советов при 4 органах исполнительной власти Республики Алтай и 11 общественных советов органов местного самоуправления Республики Алтай (пример: протокол №1 от

19.07.2018 года, № 2 от 06.11.2018 года общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения при Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай).

Кроме этого, в рамках информационно-разъяснительной компании для населения материалы о независимой оценке качества системно размещаются (актуализируются) на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Алтай и органов местного самоуправления Республики Алтай (раздел «Независимая оценка»): рейтинги учреждений; планы по улучшению качества работы организации; нормативная документация, обеспечивающая проведение независимой оценки; объявления, памятки, анонсы о независимой оценке качества работы организаций.

В целях популяризации среди населения сайта bus.gov.ru на официальных сайтах в сети «Интернет» органов исполнительной власти Республики Алтай и сайтах подведомственных им учреждений, официальных сайтах органов местного самоуправления Республики Алтай размещены баннеры «Независимая оценка качества» с возможностью перехода по ссылке на сайт [www. bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Так же созданы специальные вкладки на указанных официальных сайтах, где размещается вся актуальная информация о проведении независимой оценки качества и разъяснения о возможности участия граждан в оценке качества услуг.

Органами исполнительной власти Республики Алтай в трудовые договора с руководителями организаций образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания Республики Алтай, подлежащих проведению независимой оценки качества условий оказания услуг, в показатели эффективности работы включены результаты независимой оценки и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

Временно исполняющий обязанности
Главы Республики Алтай,
Председателя Правительства
Республики Алтай



О.Л. Хорохордин

12.07.2019г.
дата