

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 01.01.2020 г. по 31.12.20 г.

1. Нормативные правовые акты Республики Крым, 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 № 185 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Крым»;

- приказ Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 22.04.2019 № 218 «О назначении ответственных должностных лиц»;

- 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 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»;

- 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 16.06.2020 № 911 «О назначении ответственных лиц за организацию проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями».

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;
- 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 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;
- 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 образования - общество с ограниченной ответственностью «Валькнут»; общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг»; общество с ограниченной ответственностью «Грантри»; общество с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ»; общество с ограниченной ответственностью Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»; общество с ограниченной ответственностью «Научно-методический центр «Перспектива».

В сфере культуры - общество с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ»; общество с ограниченной ответственностью «АС»; общество с ограниченной ответственностью «Валькнут»; общество с ограниченной

ответственностью «Лаборатория-С»; общество с ограниченной ответственностью «Грантри»; общество с ограниченной ответственностью «Мегапринт»; общество с ограниченной ответственностью «Лаборатория диагностики и развития социальных систем».

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

- в сфере образования – государственные контракты: от 17.09.2019 № 346334; от 09.11.2020 № 9/11; от 17.11.2020 № 18-ЭА; 27.08.2020 № 116; от 09.12.2020 № 2020.1030701; от 30.07.2020 № 10; от 28.08.2020 № 16; от 18.09.2020 № 030/20; от 08.09.2020 № 7; от 04.12.2020 № 560; от 29.06.2020 № 0875300038920000028317981; от 21.10.2020 № 01-18; от 11.12.2020 № 1; от 28.07.2020 № 01-08 НОКО/К215; 17.11.2020 № 01-08 НОКО/К216; от 24.02.2020 № 01-08 НОКО/К 151; от 30.05.2020 № 01-08 НОКО/К188; от 19.11.2020 № 01-08 НОКО/К324; от 13.07.2020 № 01-08 НОКО/К214; от 15.12.2020 № 01-08 НОКО/К344; от 05.10.2020 № 01-08 НОКО/К237; от 21.10.2020 № 01-08 НОКО/К106; от 02.12.2020 № 01-С8 НОКО/К380;

- в сфере культуры – государственные контракты: от 22.09.2020 № 01753000424200000240001; от 11.12.2020 № 371; от 28.10.2020 № 511; от 08.12.2020 № 201125/01; от 15.04.2020 № 29/20-А; от 20.10.2020 № 201021/02; от 03.11.2020 № 535; от 19.11.2020 № 7; от 18.11.2020 № НОК/11; от 16.09.2020 № 1; от 21.10.2020 № 52; от 17.11.2020 № 18-ЭА; от 25.12.2020 № 01-08 НОКО/К402; от 24.12.2020 № 01-08 НОКО/К400; от 23.12.2020 № 01-08 НОКО/К401; от 25.12.2020 № 01-08 НОКО/К399; от 03.12.2020 № 1; от 17.11.2020 № б/н; от 16.12.2020 № 109/2020; от 01.06.2020 № 1; от 05.10.2020 № 0175200003120000005.

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

в сфере образования – 3 245 775,00 руб.;

в сфере культуры – 524 507,22 руб.

Следует отметить, что с целью реализации мер, направленных на предотвращение распространения новой коронавирусной инфекции, в 2020 году независимая оценка в сфере здравоохранения и социального обслуживания не проводилась.

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

В 2020 году в Республике Крым независимой оценкой охвачено 1 122 организации, что составляет 80,90 % от общего количества организаций, в том числе:

- в сфере культуры 72 организации – 63,72 % от общего количества организаций;

- в сфере образования 1 050 организаций – 92,84 % от общего количества организаций.

Планируемый охват независимой оценкой на 2021 год составляет 60

организаций социальной сферы.

Показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по Республике Крым за 2020 год составляет:

- в сфере культуры – 83,03 балла;
- в сфере образования – 86,97 балла.

Организации, набравшие наибольшее количество баллов:

- в сфере культуры - Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко» (97,77 баллов);
- в сфере образования - Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр детского и юношеского творчества «Ровесник» города Евпатории Республики Крым (98,18 баллов).

Организации, набравшие наименьшее количество баллов:

- в сфере культуры - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Черноморский район Республики Крым (65,68 баллов);
- в сфере образования - 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 организациях социальной сферы;
- проведена оценка открытости и доступности информации об организациях 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 217 858 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 образования:

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

2) дефицит информации о деятельности образовательных организаций на официальных сайтах в сети «Интернет»;

3) отсутствие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) на официальных сайтах образовательных организаций;

4) отсутствие оборудованного помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов;

5) отсутствие в образовательных организациях в полной или частичной мере условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги, установленные нормативно-правовыми актами, наравне с другими.

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 организаций 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт bus.gov.ru) 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 организаций социальной сферы, порядок расчёта которых установлен следующими нормативными правовыми актами:

- 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 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 организаций социальной сферы, отнесённых к их ведению, размещена информация о возможности принятия участия в проводимой независимой оценке, а также реализована возможность дистанционно оценить работу организаций социальной сферы и оставить отзыв об их работе.

Организациями 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 организаций социальной сферы.