

# 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 01.01.2021 г. по 31.12.2021 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 20.08.2021 № 416 «О назначении ответственных должностных лиц 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 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ) 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 - индивидуальный предприниматель Чулкова Елена Петровна.

В сфере здравоохранения - общество с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ».

В сфере культуры - общество с ограниченной ответственностью ИЦ «НОВИ»; общество с ограниченной ответственностью «Имидж-Фактор».

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 27.04.2021 № 0175200003321000012;

- в сфере здравоохранения – государственный контракт: от 12.10.2021 № 0375200045621000005;

- в сфере культуры – государственные контракты: от 15.06.2021 № 02;



от 23.08.2021 № 0175200003121000010.

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

- в сфере социального обслуживания – 15 000,00 руб.;
- в сфере здравоохранения – 312 605,08 руб.;
- в сфере культуры – 16 016,28 руб.

В соответствии с п. 6 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации, а также учитывая, что Министерством образования, науки и молодежи Республики Крым в 2019 и 2020 годах независимая оценка в отношении образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным образовательным программам высшего образования, дополнительным общеобразовательным программам в Республике Крым проведена в отношении 100 % организаций, в 2021 году независимая оценка не проводилась.

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

В 2021 году в Республике Крым независимой оценке подлежала 51 организация.

Независимая оценка проведена в отношении 51 организации, что составляет 23,18 % от общего количества организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке в период 2019-2021 годов (далее – общее количество организаций), в том числе:

- в сфере социального обслуживания 18 организаций – 51,43% от общего количества организаций;
- в сфере здравоохранения 21 организация – 29,00 % от общего количества организаций.
- в сфере культуры 12 организаций – 10,62 % от общего количества организаций.

Показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по Республике Крым за 2021 год составляет:

- в сфере социального обслуживания – 93,77 баллов;
- в сфере здравоохранения – 81,22 балла;
- в сфере культуры – 90,02 балла.

Организации, набравшие наибольшее количество баллов:

- в сфере социального обслуживания – Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Красногвардейского

района» (98,50 баллов);

- в сфере здравоохранения – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республик Крым «Симферопольская поликлиника № 3» (86,92 балла);

- в сфере культуры - Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи» (97,42 балла).

Организации, набравшие наименьшее количество баллов:

- в сфере социального обслуживания – Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Бахчисарайский психоневрологический интернат» (82,40 баллов);

- в сфере здравоохранения – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республик Крым «Клинический кожно-венерологический диспансер» (70,28 баллов);

- в сфере культуры – Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский киномедиацентр» (82,67 баллов).

Планируемый охват независимой оценкой на 2022 год составляет 89 организаций социальной сферы.

## **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 11 980 респондентов.

Основные недостатки, выявленные по результатам проведения независимой оценки:

- в сфере социального обслуживания:

- 1) недостаточный уровень доступности организации для инвалидов (отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов);

- 2) недостаточный уровень комфортности оказания услуг (отсутствует комфортная зона отдыха);

- в сфере здравоохранения:

- 1) недостаточный уровень открытости и доступности информации о медицинских организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, в том числе официальных сайтах;

- 2) недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинских услуг (несвоевременное предоставление медицинских услуг; низкий уровень оснащенности оборудованием медицинских организаций; дефицит медицинских специалистов



узкого профиля);

3) недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов (отсутствие гигиенических комнат в некоторых помещениях медицинских учреждений; недостаточный уровень доступности медицинских учреждений, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами);

4) недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников медицинских учреждений;

- 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); отсутствие входных групп с пандусами (подъемными платформами)

2) недостаточный уровень комфорта оказания услуг;

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 и предоставляемых услугах 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 труда и социальной защиты Республики Крым от 29.01.2018 № 36 «Об утверждении Положения об установлении выплат стимулирующего и социального характера руководителям государственных

учреждений социального обслуживания, отнесенных к ведению Министерства труда и социальной защиты Республики Крым»;

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

- приказ Министерства культуры Республики Крым от 03.09.2019 №154 «Об утверждении Порядка определения размера заработной платы и установления выплат стимулирующего характера руководителям, его заместителям и главному бухгалтеру государственных бюджетных и автономных учреждений культуры 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.