

Отчет
губернатора Костромской области Ситникова Сергея Константиновича
о результатах независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания, которые расположены
на территории Костромской области

с 01.01.2020 г. по 31.12 2020 г.
(отчетный период)

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)

1. Закон Костромской области от 7 декабря 2006 года № 92-4-ЗКО «Об Общественной палате Костромской области».
2. Закон Костромской области от 4 марта 2016 года № 70-6-ЗКО «Об общественном контроле в Костромской области».
3. Распоряжение администрации Костромской области от 20 марта 2018 года № 44-ра «Об утверждении плана мероприятий по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания на 2018 - 2020 годы».

№ п/п	Отрасли социальной сферы	Наименование нормативного правового акта
1.	Социальное обслуживание	1. Закон Костромской области от 27 октября 2014 года № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области». 2. Приказ департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области от 31 октября 2014 года № 593 «Об Общественном совете при департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Костромской области, учредителем которых является департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Костромской области»
2.	Образование	1. Закон Костромской области от 10 июля 2013 года № 408-5-ЗКО «О разграничении полномочий между органами государственной власти Костромской области в сфере

		образования». 2. Приказ департамента образования и науки Костромской области от 26 марта 2018 года № 481 «Об утверждении Составы Общественного совета по проведению». 3. Приказ департамента образования и науки Костромской области от 26 марта 2018 года № 482 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность»
3.	Культура	1. Постановление администрации Костромской области от 8 апреля 2014 года № 130-а «Об утверждении государственной программы «Развитие государственной программы «Развитие культуры туризма Костромской области на 2014-2020 годы». 2. Приказ департамента культуры Костромской области от 18 мая 2018 года № 68 «О создании общественного совета при департаменте культуры Костромской области по независимой оценке качества подведомственных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры»
4.	Охрана здоровья	1. Постановление администрации Костромской области от 23 декабря 2019 года № 511-а «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Костромской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов». 2. Приказ департамента здравоохранения Костромской области от 2 апреля 2018 года № 151 «О ведении Портала независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями». 3. Приказ департамента здравоохранения Костромской области от 17 февраля 2020 года № 89 «Об утверждении перечня медицинских организаций»

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

По обращению органов исполнительной власти Костромской области Общественной палатой Костромской области сформированы общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания при департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области, департаменте здравоохранения Костромской области, департаменте образования и науки Костромской области, департаменте культуры Костромской области (далее – Общественные советы).

По обращению органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов общественными палатами муниципальных образований сформированы общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,

осуществляющими образовательную деятельность, во всех муниципальных районах и городских округах области (далее – Общественные советы).

Утверждены положения об Общественных советах, в которых определены задачи и полномочия Общественных советов.

Задачи и полномочия Общественных советов

Задачи Общественных советов	Полномочия Общественных советов
<p>1. Определение перечней организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, оказывающих социальные услуги, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.</p> <p>2. Участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых органами государственной власти Костромской области или органами местного самоуправления, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги (далее - Оператор).</p> <p>3. Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении организаций, оказывающих социальные услуги, с учетом информации, представленной Оператором.</p> <p>4. Представление в органы исполнительной власти Костромской области (по государственным организациям в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания) или органы местного самоуправления Костромской области (по муниципальным организациям в сфере культуры и образования) результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, оказывающими</p>	<p>1. Запрашивать у органов исполнительной власти в Костромской области и органов местного самоуправления Костромской области информацию по направлениям их деятельности, а также организаций, оказывающих социальные услуги.</p> <p>2. Посещать организации, оказывающие социальные услуги, с целью осуществления общественного контроля за соблюдением качества условий оказания социальных услуг.</p> <p>3. Рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, которым оказывались социальные услуги в организациях, оказывающих социальные услуги.</p> <p>4. Взаимодействовать по вопросам, относящимся к деятельности Общественного совета, с органами исполнительной власти Костромской области, органами местного самоуправления и их должностными лицами, Общественной палатой Костромской области, общественными объединениями, средствами массовой информации и иными субъектами по своему усмотрению.</p> <p>5. Давать рекомендации органам исполнительной власти Костромской области, органами местного самоуправления, а также организациям, оказывающим социальные услуги, по итогам проведения общественного контроля</p>

социальные услуги, а также предложения об улучшении качества их деятельности

Информация о составе Общественных советов

№	Отрасли социальной сферы	Состав общественного совета
1.	Социальное обслуживание	<p>Веричева Ольга Николаевна - кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной работы ФГБОУВО «Костромской государственный университет», председатель Общественного совета;</p> <p>Андреев Дмитрий Владимирович - председатель Костромской региональной общественной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское Ордена Трудового Красного знамени общество слепых»;</p> <p>Балыбердин Владимир Иванович - председатель Костромского регионального отделения Всероссийской организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;</p> <p>Драничникова Нина Михайловна – член Свердловской районной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов города Костромы, заслуженный работник Минтруда России;</p> <p>Зайцева Валентина Михайловна - член Свердловской районной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов города Костромы;</p> <p>Колесникова Нина Павловна – член Костромского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;</p> <p>Сидоров Юрий Геннадьевич - председатель Костромской областной организации Профсоюзов работников государственных учреждений и общественного обслуживания</p>
2.	Образование	<p>Райкина Елена Леонидовна - председатель Костромской областной организации профсоюза работников образования и науки, член Общественной палаты Костромской области, председатель комиссии по вопросам образования, науки, патриотического и нравственного воспитания, председатель Общественного совета;</p> <p>Бадичкин Борис Алексеевич - член Костромской областной общественной организации «Творческий Союз художников Костромской области» - отделение Творческого Союза художников России;</p> <p>Березовская Роза Тишановна - Костромское региональное отделение Общероссийской</p>

		<p>общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», член Общественной палаты Костромской области, комиссия по молодежной политике и спорту;</p> <p>Ворошнин Михаил Вадимович - Общественная организация «Костромской городской детско-юношеский клуб спортивных единоборств», член Общественной палаты Костромской области, комиссия по культуре, развитию гражданского общества и информационной политике, комиссия по вопросам образования, науки, патриотического и нравственного воспитания;</p> <p>Денисычева Елена Владимировна - Костромское региональное отделение Всероссийской общественной организации «Национальная родительская ассоциация социальной поддержки семьи и защиты семейных ценностей»;</p> <p>Махов Михаил Михайлович - Костромское региональное отделение Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;</p> <p>Титов Сергей Павлович - Региональная общественная организация «Ассоциация врачей Костромской области»</p>
3.	Культура	<p>Бакалова Валентина Яковлевна – секретарь Совета, заместитель председателя Костромской Областной Организации Общероссийской Общественной Организации «Всероссийское Общество Инвалидов»;</p> <p>Дубовая Александра Васильевна – председатель Костромской Областной Организации «Всероссийское Общество Инвалидов»;</p> <p>Хрунина Любовь Валентиновна – председатель Костромской региональной профсоюзной организации работников культуры;</p> <p>Колодий-Тяжов Леонид Анатольевич – председатель Костромского областного отделения всероссийской творческой общественной организации «Союз художников России», доцент кафедры Технологии художественной обработки материалов, художественного проектирования, искусств и технического сервиса;</p> <p>Бадичкин Борис Алексеевич – председатель Костромской общественной организации «Творческий союз художников»;</p> <p>Муסיнова Наталья Евгеньевна – председатель Костромской областной писательской организации Общероссийской общественной организации «Союз писателей России»;</p> <p>Саттарова Эльза Гаджикерим Кызы – Городская общественная организация «Азербайджанский культурный центр»</p>
4.	Охрана здоровья	<p>Дверницкий Илья Иосифович - заслуженный врач Российской Федерации, председатель Общественного совета;</p> <p>Дубовая Александра Васильевна - председатель Костромской областной организации</p>

		<p>«Всероссийское Общество Инвалидов»;</p> <p>Лебедько Павел Васильевич - председатель Костромской областной организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации;</p> <p>Андреев Дмитрий Владимирович - председатель Костромской региональной общественной организации «Всероссийское общество слепых»;</p> <p>Синицын Александр Леонидович – заместитель председателя Костромского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;</p> <p>председатель Совета ветеранов Костромского регионального отделения Общероссийской организации ветеранов, пенсионеров прокуратуры;</p> <p>Савельев Виктор Григорьевич - почетный гражданин Костромской области, заслуженный работник физической культуры Российской Федерации, заслуженный тренер Российской Федерации, старший тренер школы олимпийского резерва имени олимпийского чемпиона А.В. Голубева»;</p> <p>Иванов Николай Петрович - почетный гражданин Костромской области, директор областного государственного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Костромская детско-юношеская спортивная школа единоборств «Динамо», ветеран МВД РФ, член Общественной палаты Костромской области</p>
--	--	--

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

Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы осуществлялось в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

№ п/п	Отрасли социальной сферы	Наименование оператора	Номер государственного контракта (государственных контрактов) на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (при наличии)	Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора
----------	-----------------------------	------------------------	---	--

1.	Социальное обслуживание	Индивидуальный предприниматель Щелкунова Ирина Александровна	Государственный контракт от 2 июля 2020 года № 1	9,0 тыс. руб.
2.	Образование	Государственное автономное учреждение Костромской области «Региональный центр оценки качества образования «Эксперт»	Государственный контракт № НОКУООД № 1 от 30 декабря 2020 года	380 тыс. руб., в том числе для государственных образовательных организаций – 9,8 тыс. руб., муниципальных образований и частных учреждений – 370,2 тыс. руб.
3.	Культура	Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Бизнес школа» - 11 муниципальных учреждений (г. Кострома, г. Буй, г. Шарья, г. Нерехта и Нерехтский район, Парфеньевский, Вохомский, Галичский, Макарьевский районы), 6 государственных учреждений	Государственный контракт № 3 от 27 июля 2020 года	37,4 тыс. руб., в том числе для государственных учреждений культуры – 13,2 тыс. руб., муниципальных учреждений - 24,2 тыс. руб.
4.	Охрана здоровья	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранение «Медицинский информационно- аналитический центр»	Государственный контракт № 1-НОКот 23 марта 2020 года	32,9 тыс. руб.

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

№ п/п	Отрасли социальной сферы	Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, ед.	Удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества	Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на 2021 год, следующий за отчетным, ед.
1.	Социальное обслуживание	9 организаций социального обслуживания, в т.ч. 1 негосударственная	16,4%	18
2.	Образование	621 государственная, негосударственная, муниципальная организация, в том числе: дошкольных организаций – 226, общеобразовательных организаций – 272, учреждений дополнительного образования – 96, средних профессиональных организаций – 27	99%	620
3.	Культура	17 учреждений культуры, в т.ч. 6 государственных и 11 муниципальных	32 %	48
4.	Охрана здоровья	18 медицинских организаций	30 %	22
	Всего	665 организаций	-	708 организаций

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» и информация об организациях, набравших наибольшее и наименьшее количество баллов

№ п/п	Отрасли социальной сферы	Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» (данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по состоянию на 28.04.2020)	Наименование организаций, набравших наибольшее количество баллов, с указанием количества баллов	Наименование организаций, набравших наименьшее количество баллов, с указанием количества баллов
1	2	3	4	5
1.	Социальное обслуживание	92,29 (максимальный балл -100 баллов) 40 место в Российской Федерации	ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат» - 97,6 балла; ОГБУ «Костромской комплексный центр социального обслуживания населения» - 95,52 балла; ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по г. Буй и Буйскому району» - 95,02 балла	ОГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Неи и Нейского района» - 90,80 балла; Благотворительный фонд помощи пожилым людям и инвалидам «Старость в радость. Кострома» - 85,2 балла
2.	Образование	85,36 (максимальный балл -100 баллов) 33 место в Российской Федерации	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Костромской области «Центр технического творчества» - 99 баллов	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом творчества» Сусанинского муниципального района Костромской области – 54 балла
3.	Культура	93,72	Государственные учреждения:	Муниципальные учреждения:

		<p>(максимальный балл -100 баллов) 2 место в Российской Федерации</p>	<p>ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им. А.Н. Островского» - 96,6 балла; ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» - 96,2 балла; ОГБУК «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» - 95,3 балла; ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи им.А. Гайдара» - 94,7 балла; ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» - 94,3 балла;</p> <p>муниципальные учреждения: МБУ г. Костромы «Зоологический парк» – 98,0 баллов; МКУК «Центральная городская библиотека» г. Буй – 95,0 баллов; МБУК «Дворец культуры» г. Буй – 95,0 баллов; МБУК СЦК «Луч» г. Буй – 94,0 баллов; МУК «Межпоселенческое социально-культурное объединение» Вохомский муниципальный район - 94,0 баллов; МКУК ДНТ Галичского муниципального района – 94,0 баллов;</p>	<p>МКУК «ЦКМП «Диалог» – 74,4 балла</p>
--	--	---	---	---

			МБУК ЦНК «Светлица» г. Шарья – 92,1 балла; МКУК «Макарьевский краеведческий музей» - 91,0 балла	
4.	Охрана здоровья	90,45 балла (максимальный балл -100 баллов) 12 место в Российской Федерации	ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн» - 96 баллов; ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница имени Королева Е.И.» - 94 балла; ОГБУЗ «Костромской медицинский центр психотерапии и практической психологии»- 93 балла; ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 1» - 92 балла; ОГБУЗ «Шарьинская окружная больница имени Каверина В.Ф.» - 92 балла; ОГБУЗ «Мантуровская окружная больница» - 92 балла; ОГБУЗ «Буйская центральная районная больница» - 92 балла	ОГБУЗ «Кадыйская районная больница» - 89 баллов; ОГБУЗ «Нейская районная больница» - 89 баллов; ОГБУЗ «Судиславская районная больница» - 89 баллов; ОГБУЗ «Чухломская центральная районная больница» - 88 баллов

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

В 2020 году Общественными советами была осуществлена независимая оценка качества в отношении 665 организаций социальной сферы на основании информации, представленной Операторами, и контрольных выходов в организации социальной сферы членами Общественных советов. В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы были оценены официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций.

Членами Общественного совета были изучены условия оказания услуг организациями социальной сферы: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, обеспечение комфортных условий предоставления услуг, обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и

предоставляемых услуг. Также был изучен уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организациях социальной сферы.

В ходе анкетирования было опрошено 87 000 респондентов.

№ п/п	Отрасли социальной сферы	Общее количество респондентов, принявших участие в анкетировании, чел.	Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества	Предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций социальной сферы
1.	Социальное обслуживание	2 232	<p>1. Недостаточный уровень информационной открытости деятельности организаций социального обслуживания, размещения информации на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», у большинства организаций отсутствуют приложения электронных образов документов, а также раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>2. Помещения организаций социального обслуживания и прилегающие к организациям территории не в полном объеме оборудованы с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>1. Разработать планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в соответствии с действующим законодательством на момент реализации мероприятий по обеспечению условий развития «Доступной среды».</p> <p>2. Провести анализ и доработку информации о деятельности организаций социального обслуживания на стендах и их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на предмет ее соответствия установленным нормативным актам.</p> <p>3. Совершенствовать дистанционные способы обратной связи, в т.ч. на осуществление записи на прием к специалистам организации социального обслуживания по электронной почте.</p> <p>4. Организовать проведение мероприятий, направленных на улучшение показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.</p> <p>5. Организовать проведение</p>

				дополнительных мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности получателей услуг в части комфортности условий, соблюдения сроков и графиков оказания услуг, доброжелательности и вежливости персонала, организационными условиями предоставления услуг
2.	Образование	80 560	<p>1. Недостаточный уровень информационной открытости деятельности образовательных организаций, размещения информации на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>2. Недостаточный уровень обеспеченности доступности образовательных организаций.</p> <p>3. Отсутствие механизма обратной связи с родителями на официальных сайтах образовательных организаций</p>	<p>1. Разработать планы работы по устранению выявленных недостатков, влияющих на качество их образовательной деятельности, по итогам 2020 года и разместить их на официальных сайтах организации для ознакомления членов Общественного совета, потребителей образовательных услуг с планируемой работой по повышению качества работы учреждения.</p> <p>2. Провести анализ предоставленной информации о деятельности образовательных организаций на стендах и их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на предмет ее соответствия положениям независимой оценки качества условий.</p> <p>3. В рамках работы Общественного Совета заслушать руководителей государственных образовательных организаций, показавших наименьшие значения результатов по итогам независимой оценки за 2020 год.</p>

3.	Культура	1 325	<p>1. Недостаточный уровень информационной открытости деятельности учреждений культуры, размещения информации на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>2. Обеспечение в организациях условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>1. Разработать планы работы по устранению выявленных недостатков, влияющих на качество оказания услуг, по итогам 2020 года и разместить их на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организаций для ознакомления членов Общественного совета, потребителей услуг с планируемой работой по повышению качества работы учреждений.</p> <p>2. Повышение уровня информативной открытости деятельности учреждений культуры путем размещения информации на официальных сайтах учреждений, официальных страницах в социальных сетях и информационных стендах в учреждениях культуры.</p> <p>3. Повысить доброжелательное, вежливое и уважительное отношение к посетителям учреждений.</p> <p>4. Предусмотреть автостоянки для инвалидов.</p> <p>5. Наличие табличек указателей шрифтом Брайля</p>
----	----------	-------	---	--

4.	Охрана здоровья	2 883	<p>1. Размещение не в полном объеме и несвоевременное обновление информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н</p> <p>2. В организациях отсутствуют следующие комфортные условия для оказания услуг: комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; доступность питьевой воды; предоставление пациентам бесплатных бахил; наличие ремонта; наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников в поликлинике; длительное ожидание пациентами посещения врача с момента записи на прием.</p> <p>3. Неполное исполнение требований приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2015 года № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых</p>	<p>1. Дополнить стенды, размещенные в поликлиниках и стационарах, информацией о местонахождении структурных подразделений организации, об адресе, контактных телефонах и графике работы ближайшего медицинского учреждения, адресе сайта и электронной почты, разместить копию свидетельства о государственной регистрации, копию лицензии на осуществление деятельности, разместить информацию о режиме работы организации, медперсонала, в том числе о времени, отведенном на оказание платных услуг населению.</p> <p>2. На стенде в холле больниц разместить информацию о Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Костромской на 2020 год и на плановый период 2021-2022 года: о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской</p>
----	-----------------	-------	---	---

			<p>услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»:</p> <p>1) помещения медицинских организаций и прилегающей территории не оборудованы выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов, адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами;</p> <p>2) в медицинских организациях отсутствуют некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <p>дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>помощь в сопровождении инвалидов в помещениях организаций, оказываемая работниками медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).</p> <p>4. Не проведена маркировка первой и последней ступени всех лестничных пролетов корпусов для слабовидящих.</p> <p>5. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации,</p>	<p>помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;</p> <p>о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;</p> <p>о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население.</p> <p>3. Обобщить разрозненную информацию по критерию открытости в один информационный стенд.</p> <p>4. Дополнить стенд по платным услугам (специалисты и график).</p> <p>5. Обозначить виды услуг, которые предоставляются пациентам на платной основе.</p> <p>6. Регулярно обновлять информацию на сайте медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).</p> <p>7. Устранить проблему «живой очереди», осуществлять запись к врачу по телефону, через колл-центр и с использованием сети «Интернет».</p> <p>8. Оснастить санитарно-гигиенические помещения бумажными полотенцами, мылом.</p>
--	--	--	--	---

			<p>обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, а также обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию, составила 95 баллов из 100</p>	<p>9. Обеспечить доступность питьевой воды в фойе организаций и коридорах ожидания.</p> <p>10. Обеспечить оснащение игровой зоны для детей.</p> <p>11. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>12. Обеспечить условия доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>13. Обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p> <p>14. Оборудовать место на стоянке для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>15. Провести маркировку первой и последней ступени всех лестничных пролетов корпусов для слабовидящих.</p> <p>16. Повысить доброжелательное, вежливое и уважительное отношение к пациентам.</p> <p>17. Соблюдать нормы этики и медицинской деонтологии.</p> <p>18. Проводить индивидуальную работу с конфликтными пациентами.</p> <p>19. Проведение оперативного служебного расследования по возникшей конфликтной ситуации.</p>
--	--	--	--	---

				20. Проведение обучающих семинаров «Конфликтология. Управление конфликтами», «Профилактика профессионального выгорания». 21. Упростить навигацию в организации, развесив указатели (навигационные табло). 22. Обеспечить наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); обеспечить наличие иного дистанционного способа взаимодействия
	Всего	87000	-	-

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

В целях совершенствования деятельности организаций социальной сферы, по результатам независимой оценки качества:

1. Разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

2. Осуществляется контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений в установленные сроки, в т.ч. в рамках личных посещений организаций социальной сферы членами Общественных советов.

Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц

№ п/п	Отрасли социальной сферы	Поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц
1.	Социальное обслуживание	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания учитываются при оценке эффективности деятельности руководителей организаций социального обслуживания. Конкретный размер выплаты устанавливается ежегодно на основании сводных показателей эффективности деятельности областных государственных учреждений
2.	Образование	Приказом от 9 декабря 2020 года № 1858 «Об итогах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Костромской области в 2020 году» определены 10 лучших образовательных организаций. Система поощрения/мер взыскания руководителей образовательных организаций, деятельность которых высоко оценило население региона, ежегодно учитывается при принятии решений о продлении, прекращении, изменении условий трудовых отношений с руководителями государственных образовательных организаций
3.	Культура	Показатели деятельности учреждений, их руководителей и работников, утвержденные приказом департамента культуры Костромской области от 30 декабря 2020 года № 178, включают показатели, характеризующие достижения критериев независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры. Определение размера стимулирующих выплат руководителей подведомственных учреждений культуры осуществляется в соответствии с указанным приказом
4.	Охрана здоровья	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг внесены в трудовые договоры руководителей медицинских организаций как критерий осуществления выплаты за результаты труда и качество оказываемых медицинских услуг. Конкретный размер выплаты устанавливается ежеквартально на основании протокола заседания рабочей группы по оценке эффективности деятельности руководителей учреждений, подведомственных департаменту здравоохранения Костромской области. В ходе обсуждений, проводимых Общественным советом на заседаниях, выявленные

	недостатки в работе медицинских организаций доводятся до руководителей. Отчет о проведенной работе по устранению выявленных недостатков направляется руководителями в адрес департамента в течение трех дней с даты направления им указанной информации
--	---

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества	Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы
<p>Организация информационной кампании о возможности участия граждан в проведении независимой оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Размещение информации о проведении независимой оценки на официальных сайтах департамента по труду и социальной защите населения Костромской области, департамента образования и науки Костромской области, департамента культуры Костромской области, департамента здравоохранения Костромской области, органов местного самоуправления, организаций социальной сферы в сети «Интернет», на информационных стендах организаций социальной сферы. 2. Размещение информации о проведении мероприятий по независимой оценке в средствах массовой информации. 3. Участие представителей общественных организаций в независимой оценке на этапе сбора информации для проведения независимой оценки в сфере социального обслуживания. 4. Рассмотрение вопросов проведения независимой оценки на встречах с общественными и ветеранскими организациями. 5. Рассмотрение вопросов проведения независимой оценки 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Размещение гиперссылки (возможности перехода) на официальную страницу с результатами независимой оценки качества оказания услуг на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт bus.gov.ru, сеть «Интернет», независимая оценка) на официальном сайте: <ol style="list-style-type: none"> 1) органов исполнительной власти в сети «Интернет»; 2) органов местного самоуправления; 3) организаций социальной сферы. 2. Проведение индивидуального и группового консультирования граждан, получающих социальные услуги в организациях социальной сферы, о возможности получения информации о результатах независимой оценки на сайте bus.gov.ru, оставить отзыв о работе организации социальной сферы. 3. Обеспечение перехода с официального сайта департамента по труду и социальной защите населения Костромской области на страницу организации социального обслуживания на сайте bus.gov.ru для направления отзыва о качестве оказания услуг. 4. Размещение в регистратурах всех поликлиник Костромской области в доступном месте QR-кодов для перехода на страницу медицинской организации для направления отзыва о качестве оказания услуг

<p>на родительских собраниях в государственных (муниципальных) образовательных организациях, а также в рамках ежегодных августовских конференций.</p> <p>6. Участие в пресс-конференциях об итогах независимой оценки.</p> <p>7. Участие в ежегодных публичных слушаниях в Общественной палате Костромской области, муниципальных образованиях</p>	
--	--

В 2020 году количество отзывов граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, составило 1472 отзыва, из них 1467 (99,7%) положительных отзывов, 3 отзыва с пожеланиями, 365 отзывов с согласием с оценкой, 57 отзывов с несогласием с оценкой. Наибольшее число отзывов в сферах образования и культуры (84%).

Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах

Отчеты по выполнению планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, будут размещены на официальных сайтах организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) по мере выполнения мероприятий планов.

Губернатор Костромской области

С. Ситников