



## ГУБЕРНАТОР ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Россия, 160000,  
г. Вологда, ул. Герцена, 2

тел.: (817-2) 23-00-16, 23-00-00  
эл. почта: [Government@gov35.ru](mailto:Government@gov35.ru)

факс: (817-2) 23-00-13  
телетайп: 146933 Поза

30.09.2019 ИХ.01-12057/19

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Председателю Законодательного  
Собрания области

О независимой оценке качества

А.Н. Луценко

Уважаемый Андрей Николаевич!

В соответствии с пунктом г<sup>1</sup> части 1 статьи 38 Устава Вологодской области направляю Вам обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Вологодской области.

Приложение: на 21 л. в 1 экз.

С уважением

О.А. Кувшинников

**Обязательный публичный отчет  
Губернатора Вологодской области Кувшинникова Олега Александровича  
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,  
социального обслуживания, которые расположены  
на территории Вологодской области**

**отчетный период с 1 января по 31 декабря 2018 года**

Настоящий отчет подготовлен на основании части 4 статьи 26.3.2 Федерального закона от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Содержит информацию:

о нормативных правовых актах Вологодской области, определяющих 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);

об общественных советах по проведению независимой оценки качества;

об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы;

об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества;

о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы;

о мерах по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы;

об информационно-разъяснительной работе среди населения.

**1. Нормативные правовые акты Вологодской области, определяющие проведение независимой оценки качества:**

- постановление Губернатора области от 23 октября 2017 года № 312 «О рабочей группе межведомственного взаимодействия по формированию

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- постановление Правительства области от 26 февраля 2018 года № 171 «Об утверждении Положения о Департаменте государственного управления и кадровой политики Вологодской области» (подпункт 3.6.42 «Осуществляет подготовку обязательного публичного отчета о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, которые расположены на территории Вологодской области и учредителем которых является Вологодская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций для представления Губернатором области в Законодательное Собрание области»);

### **1.1. В сфере культуры**

- постановление Правительства области от 16 декабря 2013 года № 1305 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры и туризма Вологодской области» (подпункт 3.12.35 «Создает условия для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»);

- приказ Департамента культуры и туризма области от 29 мая 2018 года № 33 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры области при Департаменте культуры и туризма Вологодской области»;

### **1.2. В сфере охраны здоровья**

- постановление Правительства области от 26 апреля 2010 года № 458 «Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения Вологодской области» (подпункт 2.2.44 «Создание условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»);

- приказ департамента здравоохранения области от 29 июня 2018 года № 410 «Об утверждении Положения об Общественном совете при департаменте здравоохранения Вологодской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Вологодской области»;

### **1.3. В сфере образования**

- постановление Правительства области от 20 октября 2009 года №1586 «Об утверждении Положения о Департаменте образования Вологодской области» (подпункт 3.2.26 «Осуществляет создание условий для организации проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность»);

приказ Департамента образования области от 15 августа 2018 года № 1909 «Об утверждении Положения об общественном совете по НОК»;

### **1.4. В сфере социального обслуживания**

- постановление Правительства области от 4 июля 2011 года № 791 «Об утверждении Положения о Департаменте социальной защиты населения Вологодской области» (подпункт 3.1.3 «Создание условий для организации

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»);

- приказ Департамента социальной защиты населения области от 20 августа 2018 года № 1140 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания».

## **2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества.**

Общественной палатой Вологодской области сформированы общественные советы по проведению независимой оценки качества и утверждены их персональные составы. Органами исполнительной государственной власти области, ответственными за организацию проведения независимой оценки качества, определены задачи и полномочия общественных советов по проведению независимой оценки качества в подведомственной сфере.

### **2.1. В сфере культуры.**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры области при Департаменте культуры и туризма области (далее – общественный совет при Департаменте культуры и туризма области) наделен следующими полномочиями:

определение перечней организаций культуры области, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирование предложений для разработки технического задания для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта;

проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры области с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

представление в Департамент культуры и туризма области результатов независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества их деятельности;

привлечение к своей работе представителей Общественной палаты Вологодской области, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

приглашение на заседания руководителей соответствующих подразделений Департамента культуры и туризма области, представителей муниципальных органов управления в сфере культуры, а также представителей заинтересованных организаций;

направление запросов в государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;

информирование Департамента культуры и туризма области и широкой общественности о результатах независимой оценки качества.

Состав общественного совета при Департаменте культуры и туризма области:

1. Кулик Людмила Александровна - член Вологодского регионального патриотического общественного движения «Деревня - душа Отечества», директор некоммерческой организации «Фонд поддержки гражданских инициатив»;

2. Левичева Ольга Васильевна - член Вологодского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов;

3. Платонова Татьяна Николаевна - заместитель председателя Вологодского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

4. Шилова Галина Николаевна - член Вологодского областного отделения Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество», заведующий кафедрой математики и методики преподавания математики ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет», доцент, кандидат физико-математических наук;

5. Шириков Олег Васильевич - член Вологодской региональной общественной организации «Всероссийское военно-историческое общество», директор общества с ограниченной ответственностью «Гор Транс».

## **2.2. В сфере здравоохранения.**

Общественный совет при департаменте здравоохранения области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Вологодской области (далее – общественный совет при департаменте здравоохранения области) наделен следующими полномочиями:

- определение перечня медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в отношении которых проводится независимая оценка качества;

- формирование предложений для разработки технического задания, принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями и проектов государственных контрактов, заключаемых департаментом здравоохранения области с организацией - оператором, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

- проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

- представление в департамент здравоохранения области результатов независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества деятельности медицинских организаций;

- привлечение представителей медицинских профессиональных некоммерческих организаций и Общественной палаты Вологодской области для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

- приглашение на заседания руководителей соответствующих подразделений департамента здравоохранения области, а также представителей заинтересованных организаций;

- направление запросов в департамент здравоохранения области;
- информирование департамента здравоохранения области и широкой общественности о результатах независимой оценки качества.

Состав общественного совета при департаменте здравоохранения области:

1. Сивонина Татьяна Валерьевна – президент Вологодской региональной организации общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»;

2. Шилова Елена Александровна – председатель Вологодской областной общественной организации инвалидов «Объединение больных сахарным диабетом»;

3. Куликова Елена Владимировна – исполнительный директор Вологодской региональной общественной организации инвалидов стомированных больных «АССТОМ-Вологда»;

4. Сенько Вера Витальевна – председатель Череповецкого городского отделения общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»;

5. Иванова Татьяна Викторовна – председатель Правления Вологодской региональной общественной организации помощи больным муковисцидозом «Ландыши».

### **2.3. В сфере образования**

Общественный совет при Департаменте образования области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями области, а также муниципальными образовательными организациями, и иными организациями, расположенными на территории Вологодской области и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований областного бюджета (далее - общественный совет при Департаменте образования области):

определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Департаментом образования области с организацией - оператором, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями;

проводит независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организациями с учетом информации, представленной организацией-оператором;

представляет в Департамент образования области, органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

Состав общественного совета Департамента образования области:

1. Беляев Владимир Михайлович - региональный координатор Российского движения школьников Вологодской области, студент РАНХ и ГС, специалист по работе с молодежью отдела регионального взаимодействия ФГБУ «Росдетцентр»;

2. Викулов Вадим Александрович - директор АНО «Вологодский региональный аттестационный центр»;

3. Малахова Ирина Алексеевна - председатель Городского родительского комитета (г. Вологда), менеджер (управляющий) салона дизайнерской одежды «Glance»;

4. Осовская Марина Джимшеровна - главный правовой инспектор Вологодской областной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации;

5. Шустова Елена Вадимовна - председатель Вологодской региональной общественной организации «Большая семья», председатель попечительского совета территориального центра социальной помощи семье и детям;

6. Хрястунова Анна Михайловна - председатель ВРОО молодых инвалидов «Ареопаг».

#### **2.4. В сфере социального обслуживания.**

Общественный совет при Департаменте социальной защиты населения области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – общественный совет при Департаменте социальной защиты населения области) наделен следующими полномочиями:

определение совместно с Департаментом социальной защиты населения области перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых в текущем периоде будет проводиться независимая оценка качества;

участие в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг, а также проектов государственных проектов, заключаемых Департаментом социальной защиты населения области с организацией-оператором, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной организацией-оператором;

рассмотрение на заседаниях результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания;

направление в Департамент социальной защиты населения области результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и предложений об улучшении качества их деятельности.

В состав общественного совета при Департаменте социальной защиты населения области вошли представители общественных организаций Вологодской области:

1. Рябова Наталия Леонидовна, председатель Совета некоммерческого Благотворительного фонда помощи молодым инвалидам колясочникам «Храбрые русские сердца»;

2. Замираева Тамара Васильевна, член Президиума Вологодского областного Совета женщин;

3. Рылеев Олег Ревокатович, заместитель председателя Вологодской областной Федерации профсоюзов;

4. Платонова Татьяна Николаевна, заместитель председателя Вологодской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

5. Смирнов Василий Константинович, член Вологодского областного совета ветеранов.

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

#### **3.1. В сфере культуры.**

Департаментом культуры и туризма области заключен договор от 29 октября 2018 года №104 с оператором по проведению независимой оценки качества на 2018 год - федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Вологодский государственный университет». Объем выделенных бюджетных средств - 99 000 рублей.

#### **3.2. В сфере здравоохранения.**

В результате проведенных конкурсных процедур определена организация – оператор на 2018 год – федеральное государственное бюджетное учреждение науки «Вологодский научный центр Российской академии наук», с которой департаментом здравоохранения области заключен государственный контракт № 33-2018/ДЗ от 29 августа 2018 года, цена контракта составила 50 000 рублей.

#### **3.3. В сфере образования.**

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, не проводилась, поскольку отсутствовали показатели, характеризующие общие критерии оценки (приказ Министерства просвещения Российской Федерации принят 13 марта 2019 года № 114).

В соответствии с частью 6 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 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.

В 2017 году обеспечен 100% охват организаций, осуществляющих образовательную деятельность, процедурой независимой оценкой качества образовательной деятельности.

#### **3.4. В сфере социального обслуживания.**

Департаментом социальной защиты населения области заключен государственный контракт от 5 апреля 2018 года № 142 с организацией - оператором Обществом с ограниченной ответственностью «Марика» (г. Пенза) на сумму 119 990,0 рублей. Предмет контракта: оказание услуг по организации и проведению социологического исследования на тему: «Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания».



Вологодской области в 2018 году».

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

В 2018 году независимая оценка качества проведена в отношении 121 организации (10,38% от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества) в том числе в отношении:

14 государственных учреждений культуры Вологодской области, что составляет 6,8% от общего количества учреждений культуры области, подлежащих независимой оценке качества (всего 205 организаций);

80 медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Вологодской области, что составляет 84% от общего числа организаций в сфере здравоохранения области, подлежащих независимой оценке качества (всего 95 организаций);

27 организаций социального обслуживания области, что составляет 42% от общего числа организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества (всего 64 организации).

В 2019 году планируется оценить 600 организаций социальной сферы, в том числе:

94 организаций культуры;

30 медицинских организаций;

458 образовательных организаций;

18 социального обслуживания.

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по Вологодской области составило 89,7 балла из 100 возможных.

##### **4.1. В сфере культуры:**

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» в сфере культуры составило 86 баллов из 100 возможных.

Анализ собранных материалов выявил наиболее высокий показатель качества условий оказания услуг в следующих организациях культуры Вологодской области:

БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых» - 97,2 балла;

БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей» - 95,2 балла;

АУК ВО «Культурно-просветительский центр «Дом Деда Мороза» - 93,7 балла.

Организации культуры, набравшие наименьшее количество баллов:

БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя» - 71,9 балла;

АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония им. В.А.Гаврилина» - 71,7 балла;

АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр» - 69,6 балла.

##### **4.2. В сфере здравоохранения:**

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» в сфере здравоохранения Вологодской области составило 88,26 баллов из 100 возможных.

Медицинские организации, набравшие наибольшее количество баллов:

БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2» - 100 баллов;

БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 3» - 99 баллов.

Медицинские организации, набравшие наименьшее количество баллов:

БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 1» – 79 баллов;

БУЗ ВО «Вашкинская ЦРБ» -78 баллов;

БУЗ ВО «Вытегорская ЦРБ» - 78 баллов;

#### **4.3. В сфере образования:**

В 2018 году независимая оценка качества не осуществлялась.

#### **4.4. В сфере социального обслуживания:**

Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания области в 2018 году составил 94,8 балла из 100 возможных.

Наибольшее количество баллов набрали следующие организации:

АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат» – 98,3 балла;

АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат №1» – 97,6 балла;

БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «СоДействие» – 97,3 балла.

Наименьшее количество баллов набрали следующие организации:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района» – 92,5 балла;

БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» (реорганизовано в БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей») - 89,3 балла;

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» (реорганизовано в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Вологды и Вологодского района») - 88,1 балла.

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

5.1. В ходе проведенных исследований были выявлены, проанализированы, оценены и представлены характеристики основных показателей, отражающих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы. Общественными советами по проведению независимой оценки качества при органах исполнительной государственной власти Вологодской области представлены основные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями подведомственной сферы.

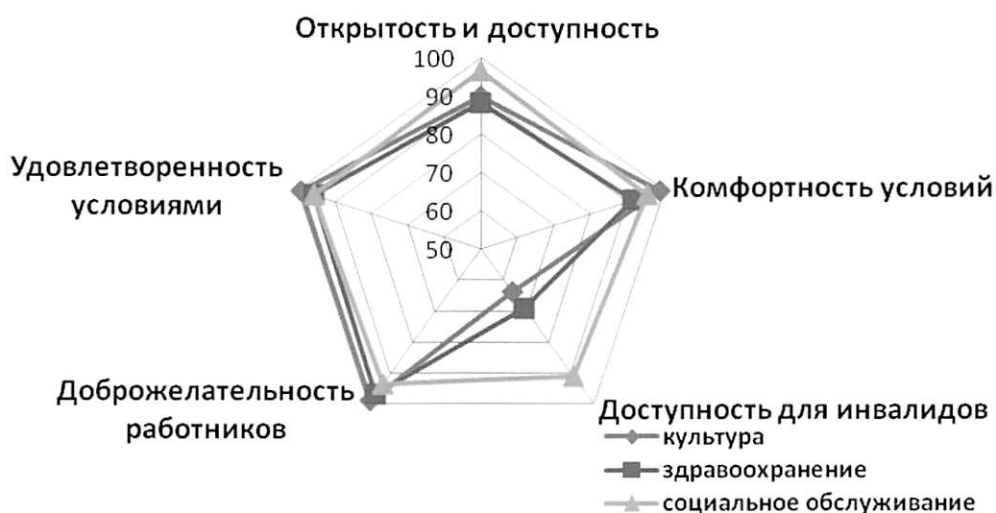
Отрасль социальной сферы	Среднее значение показателя (в баллах)	Организация, получившая максимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)	Организация, получившая минимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>			
Культура	89,8	99,4 БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	77,6 АУК ВО «Вологодареставрация»
Здраво-охранение	88,06	100 БУЗ ВО «Вологодская городская больница №2»; БУЗ ВО «Нюксенская ЦРБ»	63 БУЗ ВО «Вожегодская ЦРБ»
Социальное обслуживание	96,5	99 БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	87 БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вожегодского района»
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Культура	98,9	100,0 АУК ВО «Вологодареставрация»; БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	94,0 БУК ВО «Центр народной культуры»
Здраво-охранение	91,53	100 БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2»; БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница № 2»	70 БУЗ ВО «Вологодский областной врачебно-физкультурный диспансер»
Социальное обслуживание	95,6	99 АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 1»; АУ СО ВО «Красавинский психоневрологический интернат»; АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»; АУ СО ВО «Устюженский психоневрологический интернат»; АУ СО ВО «Первомайский психоневрологический интернат»; БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»; БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»; БУ СО ВО «Великоустюгский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»; БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»»; БУ СО ВО «Череповецкий центр детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»»;	87 БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вытегорского района»

Отрасль социальной сферы	Среднее значение показателя (в баллах)	Организация, получившая максимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)	Организация, получившая минимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)
		БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «СоДействие»	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Культура	63,8	94,0 БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	26,9 БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»
Здраво-охранение	69,28	100 БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2»	31 БУЗ ВО «Великоустюгская ЦРБ»
Социальное обслуживание	91,1	100 АУ СО ВО «Мосейковский психоневрологический интернат»; АУ СО ВО «Вологодский психоневрологический интернат № 1»; БУ СО ВО «Вологодский центр детям, оставшимся без попечения родителей, «СоДействие»	78 БУ СО ВО «Вологодский центр детям, оставшимся без попечения родителей, № 1»
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</b>			
Культура	98,7	100,0 БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»; БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	91,6 БУК ВО «Центр народной культуры»
Здраво-охранение	96,78	100,0 БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 2»; БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 3»; БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника №2»; БУЗ ВО «Вологодская областная детская клиническая больница»; БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница № 2»; БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 5»; БУЗ ВО «Вологодская областная инфекционная больница»; БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ»; БУЗ ВО «Тарногская ЦРБ»; БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 5»; БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника»; БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №2»; БУЗ ВО «Череповецкая	90,0 БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 4» БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 1»

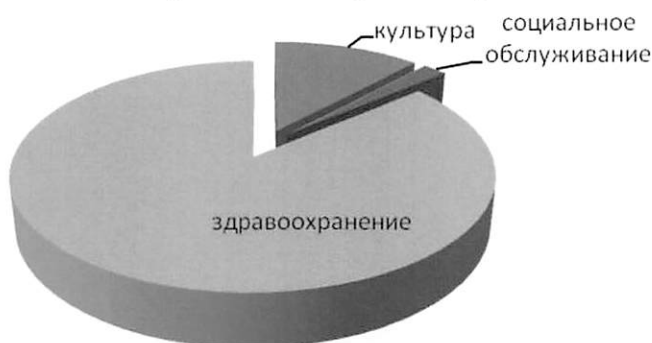
Отрасль социальной сферы	Среднее значение показателя (в баллах)	Организация, получившая максимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)	Организация, получившая минимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)
		стоматологическая поликлиника №1»; БУЗ ВО «Вологодский областной Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»; БУЗ ВО «Готемская ЦРБ»; БУЗ ВО «Вологодский областной врачебно-физкультурный диспансер»	
Социальное обслуживание	93,5	98,0 БУ СО ВО «Вологодский центр детям, оставшимся без попечения родителей, «СоДействие»	70,0 БУ СО ВО «Кадниковский центр детям, оставшимся без попечения родителей, № 2»
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Культура	99,1	100,0 БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»; АУК ВО «Вологдареставрация»; БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»; БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	93,6 БУК ВО «Центр народной культуры»
Здраво-охранение	95,7	100 БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 3»; БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника №2»; БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница № 2»; БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 5»; БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 5»; БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №2»; БУЗ ВО «Череповецкая стоматологическая поликлиника № 1»; БУЗ ВО «Вологодский областной Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»; БУЗ ВО «Готемская ЦРБ»; БУЗ ВО «Вологодский областной врачебно-физкультурный диспансер»; БУЗ ВО «Харовская ЦРБ»; БУЗ ВО «Череповецкая детская городская больница»; БУЗ ВО «Вологодский областной противотуберкулёзный диспансер №3»;	84,0 БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 4»

Отрасль социальной сферы	Среднее значение показателя (в баллах)	Организация, получившая максимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)	Организация, получившая минимальное кол-во баллов по указанному критерию (с указанием кол-ва полученных баллов)
		БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»	
Социальное обслуживание	95,7	100 БУ СО ВО «Грязовецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»*	90 БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»

\* БУ СО ВО «Грязовецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» реорганизован путем присоединения к БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района».



5.2. Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, в 2018 году составила 55499 человек, из них:  
 в сфере культуры приняли участие 6585 респондентов;  
 в сфере здравоохранения приняли участие 47845 респондентов;  
 в сфере социального обслуживания приняли участие 1069 респондентов.



5.3. Основные недостатки, характерные для всех организаций социальной сферы, принявших участие в исследовании:

- на официальных сайтах отсутствует информация по отдельным разделам, позициям;

- обеспечена доступность зданий и территорий не для всех категорий инвалидов.

Недостатки, выявленные по отдельным сферам:

#### **5.3.1. В сфере культуры:**

- на официальных сайтах организаций не размещены необходимые нормативные документы;

- затруднена навигация по официальным сайтам;

- на официальных сайтах отсутствует альтернативная версия сайта для слабовидящих;

- отсутствие оборудованных специальных мест для инвалидов-колясочников в зрительном зале;

- не предусмотрены места для инвалидов на автостоянке;

- сложность бронирования билетов (нужно ждать ответа, долго по времени, необходима регистрация).

#### **5.3.2. В сфере здравоохранения:**

- недостаточная открытость и актуальность информации о деятельности медицинских организаций, на официальных сайтах, на информационных стендах, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- недостаточное обеспечение комфортных условий предоставления услуг (наличие очередей, длительность ожидания приема, доступность питьевой воды)

- отсутствует стоянка для инвалидов;

- нет дублирования информации шрифтом Брайля для инвалидов по зрению;

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;

- отсутствуют пандусы, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

- несоблюдение этики при использовании дистанционных форм взаимодействия;

- отсутствие понятной навигации внутри медицинской организации.

#### **5.3.3. В сфере образования:**

В 2018 году независимая оценка качества не осуществлялась.

#### **5.3.4. В сфере социального обслуживания:**

- недочеты в информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах;

- неудовлетворенность временем ожидания оказания социальных услуг;

- неудовлетворенность граждан комфортностью предоставления социальных услуг;

- неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации.

5.4. На основании недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества, общественные советы по проведению независимой оценки качества при органах исполнительной государственной власти области представили предложения по улучшению деятельности организаций подведомственной сферы.

#### **5.4.1. В сфере культуры.**

Предложения общественного совета при Департаменте культуры и туризма области по улучшению деятельности организаций:

- проверить и дополнить информацией официальные сайты организаций культуры на соответствие требованиям к наличию информации, которая должна быть размещена на официальном сайте, наличие альтернативной версии сайта для слабовидящих, наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

- повысить уровень доступности организации для инвалидов (обеспечить разумную приспособляемость) с учетом реальных возможностей. Если обеспечить физическую доступность – безбарьерную среду по объективным причинам затруднительно или невозможно, то необходимо повысить уровень доступности за счет использования дистанционных форм работы (онлайн трансляции мероприятий, виртуальные экскурсии и т.д.);

- обеспечить готовность сотрудников организаций культуры (методическую и психологическую) к взаимодействию с посетителями, с ограниченными возможностями здоровья посредством курсов повышения квалификации, обучающих семинаров;

- обеспечить доступность территории и уличных объектов для всех категорий инвалидов;

- обеспечить доступность зданий для категорий инвалидов с нарушением зрения, с нарушением слуха и интеллектуальными нарушениями.

#### **5.4.2. В сфере здравоохранения.**

Предложения общественного совета при департаменте здравоохранения области по улучшению деятельности медицинских организаций:

- актуализировать и дополнить информацию на официальных сайтах и информационных стендах медицинских организаций и обеспечить доступность, наглядность, понятность, полноту и достоверность представленной информации;

- обеспечить в организациях комфортные условия предоставления услуг (оптимизация расписания приема участковых врачей, врачей специалистов, наличие питьевой воды);

- организовать на территории стоянку для инвалидов;

- рассмотреть возможность и организовать дублирование информации шрифтом Брайля;

- рассмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;

- рассмотреть возможность установки пандусов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;



- провести работу среди персонала организации по вопросам соблюдения этики поведения при общении с пациентами, в том числе при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, подача электронного обращения);
- улучшить навигацию пациентов по кабинетам врачей – специалистов в поликлиниках медицинской организации.

#### **5.4.3. В сфере образования.**

В 2018 году независимая оценка качества не осуществлялась.

#### **5.4.4. В сфере социального обслуживания.**

Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения области даны следующие предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Вологодской области:

- проведение просветительской работы с получателями услуг о возможностях получения необходимой информации на сайтах организаций социального обслуживания области, о возможностях получения услуг в электронной форме;
- проведение мероприятий по популяризации официальных сайтов организаций социального обслуживания области посредством обеспечения получателей услуг информационным раздаточным материалом (брошюры, буклеты);
- дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах организаций социального обслуживания области, удобной и доступной навигацией, функцией обратной связи;
- внедрение в практику работы организаций инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность и сократить время ожидания предоставления услуг;
- совершенствование материально-технической базы организаций социального обслуживания области по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;
- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами организаций социального обслуживания области по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников организаций.

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

#### **6.1. В сфере культуры.**

Учреждениями культуры в 1 квартале 2019 года разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, которые утверждены исполняющим обязанности начальника Департамента культуры и туризма области в марте 2019 года.

Департаментом культуры и туризма области и подведомственными учреждениями сферы принимаются меры по повышению уровня доступности объектов культуры для инвалидов.

Ежегодно, не менее чем в 1 объекте сферы, происходит адаптация зон и услуг доступности для всех категорий инвалидов. Так, в АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр» для повышения уровня доступности для инвалидов (критерий 3) проведены в 2019 году

следующие виды работ:

- переоборудованы санитарно-гигиенические комнаты для инвалидов;
- в зрительном зале выделены 4 стационарных места для просмотра инвалидами колясочниками спектаклей и концертно-зрелищных мероприятий;
- на 1 этаже обустроен внутренний механический подъемник для колясочников, специалисты учреждения прошли инструктаж (обучение) на предмет работы с инвалидами;
- составлена проектно-сметная документация и начато строительство новой входной группы (пандус, перила) со стороны Советского проспекта;
- на автостоянке для парковки автомобилей инвалидов установлен знак «Парковка для инвалидов»;
- опробован комплект наушников для слабослышащих, а также устройство для усиления звука для инвалидов, имеющих свой слуховой аппарат.

Контроль будет осуществлен Департаментом культуры и туризма области по окончании отчетного периода путем направления в организации писем-запросов о предоставлении информации о результатах устранения недостатков.

Мер поощрения либо взыскания не осуществлялось.

### **6.2. В сфере здравоохранения.**

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году утвержден исполняющим обязанности начальника департамента здравоохранения области 27 декабря 2018 года.

Контроль за выполнением Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году, осуществляется департаментом здравоохранения области путем проведения семинаров/совещаний с руководителями подведомственных медицинских организаций, а также на еженедельных видеоселекторных совещаниях.

Контроль за выполнением Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2018 году, со стороны общественного совета при департаменте здравоохранения области осуществляется путем регулярной проверки информации размещаемой на сайтах медицинских организаций и выездов членов Общественного совета в медицинские организации области.

Мер поощрения либо взыскания не осуществлялось.

### **6.3. В сфере образования.**

В 2018 году независимая оценка качества не осуществлялась.

### **6.4. В сфере социального обслуживания.**

Приказом Департамента социальной защиты населения области от 6 февраля 2019 года № 118 утвержден план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, на 2019 год.

В соответствии с приказом организации социального обслуживания области представляют информацию о ходе выполнения мероприятий плана 1 раз в полугодие, контроль за исполнением плана мероприятий осуществляет управление по социальным вопросам, опеке и попечительству Департамента.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями социального обслуживания учитываются при премировании руководителей организаций социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка, по итогам работы за год. Согласно приказу Департамента от 17 июля 2015 года № 438 «Об отдельных вопросах оплаты труда руководителей подведомственных Департаменту социальной защиты населения Вологодской области организаций социального обслуживания области» (с изменениями в приказ от 13 июня 2019 года № 63) в случае проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - оценка) в отношении организации социального обслуживания области в отчетном году и получении по результатам оценки от 90 до 100 баллов размер премиальных выплат руководителю организации увеличивается на 50% от должностного оклада (однократно), при получении по результатам оценки от 80 до 90 баллов размер премиальных выплат руководителю организации увеличивается на 30% от должностного оклада (однократно).

Мер взыскания не осуществлялось.

В рамках работы Департамента социальной защиты населения области по оптимизации сети организаций социального обслуживания области, учитывая итоги социологического исследования 2018 года, Департаментом социальной защиты населения области реорганизованы следующие организации социального обслуживания области:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» присоединен к БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания города Вологды» (реорганизованное учреждение - БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания города Вологды и Вологодского района»);

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» присоединен к БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания города Череповца «Забота» (реорганизованное учреждение - БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания города Череповца и Череповецкого района «Забота»);

БУ СО ВО «Грязовецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» присоединен к БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого района» (реорганизованное учреждение - БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания Грязовецкого района»);

БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» присоединен к БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 4» (реорганизованное учреждение - БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»);

БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие» присоединен к БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети» (реорганизованное учреждение - БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наши дети»).

## **7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.**

### **7.1. В сфере культуры.**

В целях популяризации среди населения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на главной странице официального сайта Департамента культуры и туризма Вологодской области [percult.gov35.ru](http://percult.gov35.ru) создана вкладка «Независимая оценка качества». Также на главной странице сайта в разделе «Полезные ссылки» размещен баннер с возможностью перехода на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (далее – сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)) с результатами независимой оценки качества на сайте.

### **7.2. В сфере здравоохранения.**

С целью информирования граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества на главных страницах официальных сайтов департамента здравоохранения области и подведомственных ему организаций размещены баннеры «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями» с гиперссылкой на анкеты для участия в голосовании.

В соответствии с приказом Минфина России от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения», информация о департаменте здравоохранения области, общественном совете при департаменте здравоохранения области и его составе, перечень медицинских организаций, подлежащих проведению по независимой оценке качества в 2018 году, нормативных и правовых актах размещена на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

На официальном сайте департамента здравоохранения области создан раздел «Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями», в подразделах которого размещена информация о законодательных и иных нормативных правовых актах при организации проведения независимой оценки качества, протоколы заседаний общественного совета при департаменте здравоохранения области, перечень медицинских организаций области, подлежащих независимой оценке качества, результаты независимой оценки качества за 2015- 2018 годы, состав общественного совета при департаменте здравоохранения области, а также бланки анкет для участия в голосовании.

В информационно - аналитической системе «Мониторинг независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее – Портал независимой оценки качества), созданной Министерством здравоохранения Российской Федерации в целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки качества, департаментом здравоохранения области размещена информация о проведении независимой оценки качества в 2018 году, а также обеспечен доступ на Портал независимой оценки качества подведомственным медицинским организациям для размещения необходимой информации. В каждой государственной медицинской организации области назначены лица, ответственные за достоверность, полноту и своевременность размещения информации на Портале независимой оценки качества.

Проведение независимой оценки качества регулярно освещалось в средствах массовой информации в течение всего периода голосования. Информация в форме пресс-релизов о независимой оценке качества размещалась на официальных сайтах Правительства области, департамента здравоохранения области, направлялась в средства массовой информации и публиковалась на региональных информационных ресурсах. Результаты независимой оценки качества за 2018 год и утвержденные планы по улучшению качества работы медицинских организаций размещены на официальном сайте департамента здравоохранения области.

В целях популяризации сайта bus.gov.ru и увеличения его посещаемости на официальном сайте департамента здравоохранения области размещен баннер с гиперссылкой на страницу сайта bus.gov.ru «Результаты независимой оценки».

### **7.3. В сфере образования.**

Департаментом образования области организовано проведение информационных кампаний по популяризации сайта bus.gov.ru, в том числе раздела сайта «Сведения о результатах независимой оценки». Направлены информационные письма в Управления образования, подведомственные учреждения, а также в органы исполнительной государственной власти области об оказании содействия в продвижении сайта bus.gov.ru, и возможности оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями.

### **7.4. В сфере социального обслуживания.**

В рамках информационной кампании о возможности участия граждан в оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания разработаны и распространяются среди получателей социальных услуг информационно-методические материалы (памятки, брошюры, буклеты).

Специалистами организаций социального обслуживания ведется индивидуальная разъяснительная работа с получателями социальных услуг и их родственниками о реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Информирование граждан также осуществляется в рамках проведения Дней открытых дверей в организациях социального обслуживания, участия представителей организаций социального обслуживания области в общественных мероприятиях городского округа или муниципального района, освещения указанных вопросов на заседаниях попечительских советов данных организаций.

Департаментом социальной защиты населения области организовано проведение информационных кампаний по популяризации сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru, в том числе раздела сайта «Сведения о результатах независимой оценки». Направлены информационные письма в подведомственные Департаменту социальной защиты населения области организации.

В 2018 году в рамках работы «Школ компьютерной грамотности» проведены обучающие мероприятия для пожилых людей, в том числе знакомство с сайтом bus.gov.ru.

Проведение независимой оценки качества регулярно освещалось в средствах массовой информации, информация в форме пресс-релизов о независимой оценке качества размещалась на официальных сайтах Правительства области,

Департамента социальной защиты населения области, направлялась в средства массовой информации и публиковалась на региональных информационных ресурсах.

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, на 2019 год (далее – план) размещен на официальном сайте Департамента социальной защиты населения Вологодской области в специальном разделе «Независимая оценка качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания области» и на официальных сайтах организаций социального обслуживания области.

Приказом Департамента социальной защиты населения области установлена обязанность организаций социального обслуживания области представлять информацию о ходе выполнения мероприятий плана 1 раз в полугодие. Контроль за исполнением плана осуществляет управление по социальным вопросам, опеке и попечительству Департамента.

Информация о ходе выполнения мероприятий плана в 1 полугодии 2019 года размещена на официальных сайтах организаций социального обслуживания области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году.

Информация о принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, также размещена на стендовой информации в организациях социального обслуживания области.

Во 2 полугодии 2019 года вопросы, связанные с результатами независимой оценки и устранением выявленных недостатков, информировании граждан о принятых мерах по устранению недостатков планируется рассмотреть на совещаниях с руководителями организаций социального обслуживания области, на заседании общественного совета при Департаменте социальной защиты населения области.