



## ГУБЕРНАТОР ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Герцена ул., д. 2, г. Вологда, 160000; тел.: (8172) 23-00-16, 23-00-00; факс: (8172) 23-00-13;  
телетайп: 146933 Поза; e-mail: Government@pvo.gov35.ru; http://www.vologda-oblast.ru

01.10.2020 ИХ.01-13851/20

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 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 и учредителем которых является Вологодская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года.

Приложение: на 31 л. в 1 экз.

С уважением

О.А. Кувшинников

Манюкова Галина Васильевна  
(8172) 23-01-37 (доб. 2113)  
Департамент социальной защиты населения области

**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 и учредителями которых  
является Вологодская область, и принимаемых мерах  
по совершенствованию деятельности указанных организаций  
отчетный период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 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 4 июля 2011 года № 791 «Об утверждении Положения о Департаменте социальной защиты населения Вологодской области» (подпункт 3.5.39 «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».

### **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**

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проведена на уровне муниципальных образований (в 6 муниципальных районах и 2 городских округах) в 68 учреждениях.

#### **Великоустюгский муниципальный район**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Великоустюгского муниципального района выполняет следующие полномочия:

- определяет перечни организаций культуры района, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

- формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - организация-оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры района с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

представляет в администрацию результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

привлекает к своей работе представителей Общественного совета Великоустюгского муниципального района, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

приглашает на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей соответствующих подразделений администрации района, представителей заинтересованных организаций;

направляет запросы в государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;

информирует администрацию и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Члены Общественного совета:

Н.Ю. Угловская, председатель Общественного совета Великоустюгского муниципального района; И.В. Круглова, заместитель председателя Общественного совета Великоустюгского муниципального района; Е.М. Ямова, секретарь Общественного совета Великоустюгского муниципального района; С.Н. Киселёв, член Общественного совета Великоустюгского муниципального района; Д.Г. Журавлев, член Общественного совета Великоустюгского муниципального района.

### **Вологодский муниципальный район**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Вологодского муниципального района выполняет следующие полномочия:

осуществление мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Вологодского муниципального района;

утверждение порядка проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Вологодского муниципального района;

подготовка предложений по улучшению качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Вологодского муниципального района.

Члены Общественного совета:

М.В. Шаверина, председатель Общественного совета Вологодского муниципального района; В.А. Уварова, председатель Районного Совета ветеранов; М.А. Поляков, учитель МБОУ ВМР «Березниковская основная школа им.Е.М.Ставцева»; А.А. Львов, председатель Вологодской районной общественной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации; Т.В. Бойко, председатель Совета ветеранов п. Майский.

### **Никольский муниципальный район**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Никольского муниципального района выполняет следующие полномочия:

определяет перечни организаций культуры области, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее – организация – оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры области с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

предоставляет в Управление культуры результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

привлекает к своей работе представителей Общественной палаты Вологодской области (далее – Общественная палата области), общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

приглашает на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей соответствующих подразделений Управления культуры, представителей муниципальных органов управления в сфере культуры, а также представителей заинтересованных организаций;

направляет запросы в государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;

информирует Управление культуры и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Члены Общественного совета:

ветераны культуры (пенсионеры) — 5 человек: Щепелина Елена Георгиевна (председатель Общественного совета); Поникарова Елена Андреевна; Подольская Ольга Александровна; Мишенева Валентина Павловна; Шилов Ян Иннокентьевич.

### **Сокольский муниципальный район**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сокольского муниципального района выполняет следующие полномочия:

определяет перечни организаций культуры района, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - организация - оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта муниципального контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры района с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

представляет в органы местного самоуправления Сокольского муниципального района результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

привлекает к своей работе представителей Общественной палаты Вологодской области (далее - Общественная палата области), общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

приглашает на заседания Общественного совета по независимой оценке качества представителей муниципальных органов управления в сфере культуры, а также представителей заинтересованных организаций;

направляет запросы в государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;

информирует органы местного самоуправления Сокольского муниципального района и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Члены Общественного совета:

В.А. Осипов, военный комиссар города Сокол и Усть-Кубинского района, ветеран боевых действий, подполковник; Л.В. Сеничева, председатель Сокольской районной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»; Н.В. Чуева, Почетный гражданин Сокольского муниципального района, член Президиума Сокольского районного отделения Всероссийской организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, председатель комиссии по патриотическому воспитанию; Л.А. Шатунова, менеджер ООО «Камелия+»; Т.С. Шляпина, руководитель Сокольского отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России»; Г.А. Шмелева, директор ООО «Мастерская дизайна «Романка».

### **Сямженский муниципальный район**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района выполняет следующие полномочия:

определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта муниципального контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры области с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

представляет в администрацию района результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

привлекает к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

приглашает на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей соответствующих структурных подразделений администрации;

направляет запросы в государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;

информирует Администрацию и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

**Члены Общественного совета:**

Смирнова Ирина Геннадьевна - директор Бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области КЦСОН «Сямженского района», председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Сямженского муниципального района; Кузовлева Наталья Николаевна - председатель Сямженской районной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов (ВОИ)»; Делог Галина Геннадьевна – начальник Отделения занятости населения по Сямженскому району КУ ВО «Центр занятости населения Вологодской области»; Пахнина Татьяна Васильевна - социальный педагог Бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области КЦСОН «Сямженского района», руководитель волонтерского отряда; Тараканов Андрей Николаевич – директор МАУ «Сямженский ФОК «Кристалл».

### **Шекснинский муниципальный район**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Шекснинского муниципального района выполняет следующие полномочия:

определяет перечень учреждений культуры района, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - организация - оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры области с учетом информации, предоставленной организацией-оператором;

представляет в администрацию района результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;



привлекает к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества;

приглашает на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей соответствующих структурных подразделений администрации;

направляет запросы в государственные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;

информирует Администрацию и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Члены Общественного совета:

А.Г. Смирнова, и.о. Председателя Шекснинской районной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество Инвалидов» (ВОИ); Т.Ю. Токарева, Председатель совета ветеранов п.Шексна; Т.В. Кирпичева, Председатель районной общественной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации; Г.И. Орлова, Председатель Шекснинского районного общественного движения за развитие образования «ВМЕСТЕ - РАДИ ДЕТЕЙ»; В.А. Гулько, Председатель Шекснинского районного общественного движения социальной поддержки и культурного развития «Вместе к успеху».

#### **г. Вологда**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры подведомственными Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды, выполняет следующие полномочия:

определяет перечни организаций культуры, подведомственных управлению, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта муниципального контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственных управлению района с учетом информации, представленной организацией-оператором;

представляет в управление результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

информирует управление и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Члены Общественного совета:

А.Л. Кулик, директор некоммерческой организации «Фонд поддержки гражданских инициатив»; А.Л. Анфиногенов, эксперт по доступной среде Вологодской региональной общественной организации молодых инвалидов «Ареопаг»; С.Д. Кочерин, заместитель председателя Правления Вологодской

региональной организации ВОС; С.А. Румянцев, председатель ветеранской организации ОАО «Вологодский ВРЗ»; Н.А. Бабаина, воспитатель МДОУ «Детский сад комбинированного вида №89 «Зоренька».

#### **г. Череповец**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Череповца при управлении по делам культуры мэрии города Череповца выполняет следующие полномочия:

определяет перечни организаций культуры, подведомственных управлению, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта муниципального контракта;

проводит независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственных управлению района с учетом информации, представленной организацией-оператором;

представляет в управление результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

информирует управление и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.

Члены Общественного совета:

И.А. Савасин, преподаватель МАУ УДО «Детский технопарк кванториум»; А.И. Цветкова-Елизарова, педагог-организатор МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №17»; К.Э. Асатрян, специалист ПАО «Северсталь», заместитель председателя ТОС «Возможность»; С.С. Ивашов, специалист по административно - социальной работы ПАО «Северсталь», руководитель проекта Историческая память и руководитель 6 партийной группы; А.Н. Волков, председатель ЧГОО «Батюшковское общество».

## **2.2. В сфере охраны здоровья**

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:

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>
Сивонина Татьяна Валерьевна	президент Вологодской региональной организации общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»
Шилова Елена Александровна	председатель Вологодской областной общественной организации инвалидов «Объединение больных сахарным диабетом»
Куликова Елена Владимировна	исполнительный директор Вологодской региональной общественной организации инвалидов стомированных больных «АССТОМ-Вологда»
Сенько Вера Витальевна	председатель Череповецкого городского отделения общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»
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 при Департаменте образования области:

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>
Беляев Владимир Михайлович	региональный координатор Российского движения школьников Вологодской области, студент РАНХ и ГС, специалист по работе с молодежью отдела регионального взаимодействия ФГБУ «Росдетцентр»
Викулов Вадим Александрович	директор АНО «Вологодский региональный аттестационный центр»
Малахова Ирина Алексеевна	председатель Городского родительского комитета (г. Вологда), менеджер (управляющий) салона дизайнерской одежды «Glance»
Осовская Марина Джимшеровна	главный правовой инспектор Вологодской областной организации Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации
Шустова Елена Вадимовна	председатель Вологодской региональной общественной организации «Большая семья», председатель попечительского совета территориального центра социальной помощи семье и детям
Хрястунова Анна Михайловна	председатель ВРОО молодых инвалидов «Ареопаг»

#### 2.4. В сфере социального обслуживания

Задачами общественного совета по независимой оценке качества являются: определение совместно с Департаментом социальной защиты населения области перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых в текущем периоде будет проводиться независимая оценка качества;

принятие участия в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Департаментом с организацией, 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 Общественного совета по независимой оценке качества результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания;

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

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.

**Состав общественного совета при Департаменте социальной защиты области:**

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>
Рябова Наталия Леонидовна	председатель Совета некоммерческого Благотворительного фонда помощи молодым инвалидам- колясочникам «Храбрые русские сердца»

Замараева Тамара Васильевна	член Президиума Вологодского областного Совета женщин
Рылеев Олег Ревокатович	заместитель председателя Вологодской областной Федерации профсоюзов
Платонова Татьяна Николаевна	заместитель председателя Вологодской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»
Смирнов Василий Константинович	член Вологодского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов

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

Сфера	Оператор	Номер государственного контракта, дата заключения, цена
Культура	Великоустюгский муниципальный район ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет», Маркетинговое агентство «Медиа-полос» (ИП Мезенцев Ф.В.), ООО «Единая система муниципальных сайтов».	Муниципальный контракт № 0836 от 06.11.2019, контракт № 01/11/19 от 12.11.2019, муниципальный контракт № 1 от 18.10.2019, контракт № 3 от 14.10.2019, муниципальный контракт № 3 от 22.10.2019, контракт от 13.11.2019, контракт от 15.11.2019, контракт № 33 от 21.10.2019, муниципальный контракт № 0835 от 30.10.2019 на сумму 119 500,00 руб.
	Вологодский муниципальный район ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»	Контракт от 25 ноября 2019 года, на сумму 55 000,00 руб.
	Никольский муниципальный район ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»	Договор № 1 от 30.10.2019 года, на сумму 60 000,00 руб.
	Сокольский муниципальный район ООО "Лаборатория диагностики и развития социальных систем" (г.Кумертау Республики Башкортостан)	Договор № 318 от 02.10.2019 г. на сумму 19 600,00 руб.
	Сямженский муниципальный район ООО «Мегапринт» (г.Иркутск)	Контракт № 01303000067190000390001 от 25.10.2019 на сумму 18 000,00 руб.
	Шекснинский муниципальный район	Муниципальный контракт № 03303001497190000590001

	ООО Исследовательский центр «Нови»	от 19.08.2019 г. на сумму 15 109,43 руб.
	г. Вологда ФГБОУ ВО «Вологодский государственный университет»	Договор № 8 от 17.09.2019 г. ИКЗ 1933525233716352501001000200X0000244 на сумму 80 000,00 руб.
	г. Череповец ИП Мезенцев Федор Викторович (г.Великий Новгород)	Контракт № 3 от 18.07.2019 г. на сумму 85 500,00 руб.
Охрана здоровья	Федеральное государственное бюджетное учреждение науки «Вологодский научный центр Российской академии наук»	Государственный контракт от 1 августа 2019 года № 36-2019/ДЗ, цена контракта составила 99 000 руб.
Образование	Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ» (г. Орел)	Государственный контракт № 01302000024190015780001, на сумму 91 656,73 руб.
Социальное обслуживание	Общество с ограниченной ответственностью «Эмпирика» (г. Тюмень)	Государственный контракт от 18 мая 2019 года № Ф.2019.252029/4/2019 на сумму 118 000,0 руб.

Всего на проведение исследований по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы израсходовано 761, 4 тыс. рублей.

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

Сфера	Общее количество организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг, ед.	Охват организаций независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2019 году		Планируемый охват организаций независимой оценкой качества условий оказания услуг в 2020 году	Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» в баллах/место в рейтинге
		ед.	удельный вес, %		
Социальное обслуживание	64	18	28	16	96,1/1
Охрана здоровья	93	30	32	30	90,23/2
Образование	848	458	54	394	89,4/3
Культура	205	68	33,2	117	83/4
Всего по Вологодской области	1210	574	47,4	557	89,7

**Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее и наименьшее количество баллов, с указанием количества баллов.**

#### **4.1. В сфере культуры**

Организации культуры, набравшие наибольшее количество баллов:

МБУК «Дворец металлургов» (г. Череповец) - 94,9 баллов;

БУК Шекснинского муниципального района «Централизованная клубная система» - 93,35 баллов;

МБУК «Информационно-методический центр культуры и туризма Никольского муниципального района» – 92,6 баллов;

МБУК «Дворец химиков» (г. Череповец) - 92,4 балла.

Организации культуры, набравшие наименьшее количество баллов:

МБУК «Морозовское социально-культурное объединение» (Великоустюгский район)- 65,4 баллов;

МБУК «Аристовский Дом культуры» (Великоустюгский район) - 65,55 баллов;

МБУК «Нижнешарденгский Дом культуры» (Великоустюгский район) - 66,03 баллов.

#### **4.2. В сфере здравоохранения**

Медицинские организации, набравшие наибольшее количество баллов:

БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника» - 97 баллов;

БУЗ ВО «Череповецкий городской родильный дом» - 97 баллов.

Медицинские организации, набравшие наименьшее количество баллов:

БУЗ ВО «Вашкинская ЦРБ» - 85 баллов;

БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» - 85 баллов;

БУЗ ВО «Вытегорская ЦРБ» - 84 балла;

БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница» - 83 балла.

#### **4.3. В сфере образования**

Образовательные организации, набравшие наибольшее количество баллов:

БОУ ВО «Грязовецкая школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху» – 98,8 баллов.

БОУ ВО «Грязовецкая школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению» - 98,4 баллов;

МБ ОУ «Великоустюгская общеобразовательная школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» - 97,6 баллов;

БОУ Тарногского муниципального района «Тарногская средняя школа» -97,6 баллов.

Образовательные организации, набравшие наименьшее количество баллов:

МОУ «Сосновская школа» - 77,02 балла;

МБ ОУ «Зайчиковская основная школа» - 78,99 балов.



#### 4.4. В сфере социального обслуживания

Организации социального обслуживания, набравшие наибольшее количество баллов:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского муниципального района» – 100,0 баллов;

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого муниципального района» – 100,0 баллов.

Организации социального обслуживания, набравшие наименьшее количество баллов:

БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 2» – 88,3 балла;

БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» - 83,1 балла.

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

5.1. В ходе проведенных исследований 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	72,7	100,0 МБУК "Детский музыкальный театр" (Череповец)	28,9 БУ "Центр молодежной культуры "Прогресс" (Шекснинский район)
Здраво-охранение	84,6	99 БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника»	62 ЧУЗ «РЖД - Медицина» г.Вологда
Образование	94,47	100 БОУ ВО «Грязовецкая школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху»*	55 МБ ОУ «Усть-Кубинская средняя общеобразовательная школа»
Социальное обслуживание	97,9	100 БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания	84,9 БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям,

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)
		населения Белозерского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского муниципального района «Гармония»; БУ СО ВО «Кадниковский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	оставшимся без попечения родителей, №2»
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
Культура	96,2	100,0 МКУК "Великоустюгская межпоселенческая централизованная библиотечная система" (Великоустюгский район)	78,5 МБУК "Новленский Дом культуры" (Вологодский)
Здраво-охранение	93,4	99 БУЗ ВО «Череповецкий городской родильный дом»	85 БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»
Образование	98,17	100 МБОУ «Бабаевская средняя общеобразовательная школа № 65» **	50 БОУ Тарногского муниципального района «Озерецкая основная школа»
Социальное обслуживание	93,5	100 БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Верховажского	65,5 БУ СО ВО «Харовский центр детям, оставшимся без попечения родителей»

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)
		<p>муниципального района»;  БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого муниципального района»;  БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского муниципального района»;  БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского муниципального района»;  БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сямженского муниципального района»;  БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Кубинского муниципального района»;  БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Устюженского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского муниципального района»;  АУ СО ВО «Сокольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»</p>	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>			
Культура	51,8	79,7 МБУК "Централизованная библиотечная система города Вологды" (Вологда)	3,5 МБУК "Морозовское социально-культурное объединение" (Великоустюгский)
Здраво-охранение	78,9	99 БУЗ ВО «Череповецкая городская поликлиника № 1»	57 БУЗ ВО «Вытегорская ЦРБ»
Образование	56,62	94 МБОУ «Великоустюгская общеобразовательная школа-интернат для обучающихся с	38 БОУ Кичменгско-Городецкого муниципального 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)
		ограниченными возможностями здоровья» ***	«Захаровская начальная школа-детский сад»
Социальное обслуживание	89,9	100,0 БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Белозерского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Грязовецкого муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кирилловского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тарногского муниципального района»; БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тотемского муниципального района»; БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»	54,0 БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</b>			
Культура	97,7	100,0 17 учреждений Вологодского, Великоустюгского, Никольского районов и Вологды	84,6 МБУК "Новленский Дом культуры" (Вологодский район)
Здраво-охранение	97,3	100 БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника»; БУЗ ВО «Череповецкий городской родильный дом»; БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1»; БУЗ ВО «Вологодская городская больница № 1»; БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №2»; БУЗ ВО «Вологодская областная детская больница №2»	90 ЧУЗ «РЖД - Медицина» г.Вологда
Образование	98,79	100 МБОУ «Борисовская средняя	75,81 МОУ «Сосновская

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)
		общеобразовательная школа» ****	школа»
Социальное обслуживание	99,9	100,0 17 организаций социального обслуживания области	97,6 БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
Культура	96,4	100,0 11 учреждений Вологодского, Великоустюгского, Никольского районов и Вологды	66,8 МБУК "Новленский Дом культуры" (Вологодский район)
Здравоохранение	97,1	100 БУЗ ВО «Вологодская детская городская поликлиника»; БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1»; БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница № 2»; БУЗ ВО «Белозерская ЦРБ»; БУЗ ВО «Вологодская областная детская больница №2»	83 БУЗ ВО «Вологодская областная детская клиническая больница»
Образование	98,78	100 МБОУ «Бабаевская средняя общеобразовательная школа № 65» *****	65,71 МБ ОУ «Зайчиковская основная школа»
Социальное обслуживание	99,4	100 13 организаций социального обслуживания области	93,2 БУ СО ВО «Вогнемский психоневрологический интернат»

\* по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» максимальный результат 100 баллов из 100 возможных набрали 145 оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность Вологодской области» (информация размещена на bus.gov.ru).

\*\*по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» максимальный результат 100 баллов из 100 возможных набрали 279 оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность Вологодской области» (информация размещена на bus.gov.ru).

\*\*\*по критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат 94 балла из 100 возможных набрали также:

- Бюджетное общеобразовательное учреждение Вологодской области «Грязовецкая школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху»;

- Бюджетное общеобразовательное учреждение Тарногского муниципального района Вологодской области «Тарногская средняя школа».

\*\*\*\* по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» максимальный результат 100 баллов из 100 возможных набрали 279 оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность Вологодской области» (информация размещена на bus.gov.ru)/

\*\*\*\*\* по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимальный результат 100 баллов из 100 возможных набрали 257 оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность Вологодской области» (информация размещена на bus.gov.ru).

**5.2. Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, в 2019 году составила 139773 человека, из них:**

- в сфере культуры приняли участие 21624 респондента;
- в сфере здравоохранения приняли участие 52391 респондент;
- в сфере образования приняли участие 63898 респондентов;
- в сфере социального обслуживания приняли участие 1860 респондентов.

**5.3. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества:**

- на официальных сайтах организаций 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.
- отсутствие оборудованных специальных мест для инвалидов-колясочников в зрительном зале;
- не предусмотрены места для инвалидов на автостоянке.

**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»;
- на сайтах медицинских организаций отсутствует раздел «Форма подачи электронного обращения»;
- 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**

- оформление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет»;
- отсутствие на официальном сайте образовательной организации информации о части дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг;
- несвоевременность обновления информации на официальном сайте образовательных организаций;
- недостаточное обеспечение комфортных условий предоставления услуг (не везде новая современная мебель, доступность питьевой воды);
- Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- Отсутствие выделенных стоянок для сопровождающих лиц с ОВЗ и инвалидов.

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

- неполное соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;
- неудовлетворенность комфортностью предоставления социальных услуг, несвоевременность предоставления услуг;
- недостаточное обеспечение доступности услуг для инвалидов (отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

## **5.4. Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций социальной сферы.**

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 культуры:

- 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;
- создать на сайтах медицинских организаций раздел «Форма подачи электронного обращения»;
- 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;
- организовать регулярную учебу среди персонала медицинских организаций 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**

Предложения общественного совета при Департаменте образования области по улучшению деятельности образовательных организаций:

- привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг;

- обеспечить своевременное обновление информации на сайте;

- обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) в частности комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;

- обеспечить помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами);

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами;

- специальными креслами-колясками;

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации;

- обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемых работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);

- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;
- проводить системную работу по созданию условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности образовательной организации по работе с детьми с ОВЗ и инвалидами;
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%;
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%;
- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам или знакомым до 100%.

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

Предложения общественного совета при Департаменте социальной защиты населения области по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

- 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**

Организация проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2019 году осуществлена органами местного самоуправления в 6 муниципальных районах (Великоустюгский, Вологодский, Никольский, Сокольский, Сямженский, Шекснинский муниципальные районы) и 2 городских округах (г. Вологда и г. Череповец). Фактически оценка проведена в 68 учреждениях.

Учреждениями культуры в 1 квартале 2020 года разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, которые утверждены главами муниципальных образований области.

Контроль за исполнением планов по устранению недостатков осуществляется главами муниципальных образований области по окончании отчетного периода.

Мер поощрения либо взыскания не осуществлялось.

Муниципальными учреждениями сферы культуры принимаются меры по повышению уровня доступности объектов культуры для инвалидов.

### **6.2. В сфере здравоохранения**

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году утвержден начальником департамента здравоохранения области 25 марта 2020 года.

Контроль за выполнением Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 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 2019 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**

Образовательными организациями в 1 квартале 2020 года разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, которые утверждены уполномоченными органами в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской

Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказом Департамента образования области от 17 марта 2020 года № 446 утвержден план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными Департаменту.

Контроль за выполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями осуществляется отделом государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы Департамента образования области.

Замечания по неполному размещению информации на сайтах устранены в 1 полугодии 2020 года. Улучшения для инвалидов, требующие дополнительного финансирования, рассчитаны на несколько лет, процесс исполнения при условии дополнительного финансирования на данные цели будет контролироваться ежегодно.

Мер поощрения либо взыскания не осуществлялось.

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

Приказом Департамента социальной защиты населения области от 4 марта 2020 года № 251 утвержден план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Вологодской области, на 2020 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 отдел организационного обеспечения Департамента социальной защиты населения области.

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 социальной защиты населения области от 17 июля 2015 года № 438 «Об отдельных вопросах оплаты труда руководителей подведомственных Департаменту социальной защиты населения 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.

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

### **7.1. В сфере культуры**

Информация о Департаменте культуры и туризма области, Общественном совете при Департаменте и его составе, перечень организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году, нормативных и правовых актах размещена на сайте bus.gov.ru.

В целях популяризации среди населения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на главной странице официального сайта Департамента культуры и туризма Вологодской области, государственных учреждений культуры, подведомственных Департаменту dercult.gov35.ru создана вкладка «Независимая оценка качества».

На главной странице сайта Департамента культуры и туризма области и на официальных сайтах учреждений культуры, подведомственных Департаменту, в разделе «Полезные ссылки» размещен баннер с возможностью перехода на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (далее – сайт bus.gov.ru) с результатами независимой оценки качества на сайте. В разделе «Независимая оценка качества» размещены планы и информация по устранению недостатков проведения независимой оценки качества услуг государственных учреждений культуры в 2019 году.

Информация о ходе выполнения мероприятий плана, о принятых мерах по устранению недостатков в 1 полугодии 2020 года размещена на официальных сайтах и информационных стендах организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году. Во 2 полугодии 2020 года вопросы, связанные с результатами независимой оценки и устранением выявленных недостатков, информировании граждан о принятых мерах по устранению недостатков, планируется рассмотреть на заседаниях Общественных советов, созданных в муниципальных районах и городских округах области.

### **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 2019 году, нормативных и правовых актах размещена на сайте 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- 2019 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 2019 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 2019 год и утвержденные планы по улучшению качества работы медицинских организаций размещены на официальном сайте департамента здравоохранения области.

С целью информирования граждан на официальном сайте департамента здравоохранения области и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещена информация о планах медицинских организаций по устранению недостатков выявленных в ходе проведения независимой оценки качества, а также сведения о принятых мерах по исполнению мероприятий плана.

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».

Во втором полугодии 2020 года планируется рассмотреть вопросы, связанные с результатами независимой оценки и устранением выявленных недостатков, на заседании общественного совета при департаменте здравоохранения области.

### **7.3. В сфере образования**

С целью информирования граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества на официальном сайте Департамента образования области размещен баннер «Независимая оценка качества оказания услуг образовательными организациями», 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».

Специалистами образовательных организаций ведется индивидуальная разъяснительная работа с получателями услуг в сфере образования о реализации Федерального закона от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями за 2019 год размещены на официальном сайте Департамента образования области.

Во 2 полугодии 2020 года вопросы, связанные с устранением выявленных недостатков, информировании граждан о принятых мерах по устранению недостатков, планируется рассмотреть на ВКС с руководителями подведомственных учреждений, с начальниками управлений образования муниципальных районов (городских округов), а также на заседании Общественного совета при Департаменте образования области.

### **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.

Проведение независимой оценки качества регулярно освещалось в средствах массовой информации, информация о независимой оценке качества в форме пресс-релизов 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 2020 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.

Информация о ходе выполнения мероприятий плана в 1 полугодии 2020 года размещена на официальных сайтах организаций социального обслуживания области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 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 2020 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.