

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Постоянный комитет по образованию, культуре и здравоохранению

ул. Пушкинская, 25, г. Вологда, 160000

РЕШЕНИЕ

24 ноября 2020 года

Протокол № 30

Вопрос

О публичном отчете 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

В соответствии с федеральным законодательством независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – социальной сферы) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, устанавливаются уполномоченными федеральными органами исполнительной власти.

Общее количество организаций социальной сферы, по которым проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году, - 1210. Среднее значение показателей, характеризующих общие критерии оценки (в баллах):

- 1) открытость и доступность информации об организации социальной сферы – 72,7 в сфере культуры, 84,6 в сфере здравоохранения, 94,47 в сфере образования, 97,9 в сфере социального обслуживания;
- 2) комфортность условий предоставления услуг – 96,2 в сфере культуры, 93,4 в сфере здравоохранения, 98,17 в сфере образования, 93,5 в сфере социального обслуживания;

- 3) доступность услуг для инвалидов – 51,8 в сфере культуры, 78,9 в сфере здравоохранения, 56,62 в сфере образования, 89,9 в сфере социального обслуживания;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций – 97,7 в сфере культуры, 97,3 в сфере здравоохранения, 98,79 в сфере образования, 99,9 в сфере социального обслуживания;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг – 96,4 в сфере культуры, 97,1 в сфере здравоохранения, 98,78 в сфере образования, 99,4 в сфере социального обслуживания.

При проведении оценки выявлены основные недостатки, характерные для всех организаций, участвующих в исследовании:

- 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:

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;

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;

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;

В сфере социального обслуживания

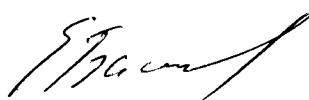
- неполное соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления 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).

Постоянные комитеты по образованию, культуре и здравоохранению и по социальной политике, заслушав обязательный публичный отчет, представленный Губернатором области, информации профильных департаментов, рекомендации Общественной палаты Вологодской области, общественных советов по проведению независимой оценки качества при органах исполнительной государственной власти области, отмечают, что проведение независимой оценки качества условий предоставления услуг необходимо совершенствовать.

С учетом высказанных предложений постоянный комитет по образованию, культуре и здравоохранению **РЕШИЛ:**

Рекомендовать депутатам Законодательного Собрания области принять постановление (прилагается).

Заместитель председателя
постоянного комитета



Е.Ю. Бахтенко